貸金業者向けの総合的な監督指針

令和４年４月

金　　融　　庁

貸金業者向けの総合的な監督指針

Ⅰ．基本的考え方

Ⅰ－１　貸金業者の検査・監督に関する基本的考え方

（１）貸金業は、消費者及び事業者の多様な資金需要に利便性の高い融資商品の提供や迅速な審査等をもって対応することにより、その円滑な資金調達に寄与しており、我が国の金融システムにおいて、預金という原資の性格上、リスクの高い融資には慎重に対処せざるをえない預金取扱金融機関の融資を補完する重要な役割を果たしている。

他方、貸金業の利用については、その対価として高い金利が求められ、返済可能性を十分に考慮しない安易な借入れが多重債務化につながりやすいとの指摘がある。また、貸金業者のビジネスモデルについても、適切な規制や検査・監督を欠く場合には、このようなリスクを利用者に理解させ債務者の破綻を未然に防止する取組みが不十分なまま、過度な貸付けや債権回収が行われるおそれがあると指摘されている。

貸金業法（昭和 58 年法律第 32 号。以下「法」という。）は、このような指摘を踏まえ、多重債務問題の解決と貸金業の健全化に資する措置を包括的に規定したものであり、当局としては、法に基づき、貸金業者の登録制度、業務規制、自主規制機関である貸金業協会（以下「協会」という。）の認可等を的確に実施し、貸金業者の業務の適正な運営の確保及び資金需要者等の利益の保護を図るとともに、健全な競争により市場メカニズムが十分に機能する貸金市場が構築されるよう促し、もって国民経済の適切な運営に資することを検査・監督の目的とする。

（２）貸金業の検査・監督に当たっては、貸金業の実態と法に定められた検査・監督の枠組みを十分に踏まえ、関係機関との連携を図る必要がある。

第一に、貸金業者の監督当局は、その営業所又は事務所（以下「営業所等」という。）の所在範囲によって、国（財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。））又は都道府県となる一方、資金需要者等はそのような区分にかかわらず全国に拡散し、複数業者を同時に利用することもありうることから、貸金業の効果的な検査・監督のためには、資金需要者等から申し立てられた苦情を関連する監督当局に適切に回付する等、国（財務局）及び都道府県が連携して、検査・監督情報の共有と集約に努める必要がある。

第二に、無登録業者による違法営業は、消費者に多大な被害を及ぼすおそれがあり、登録制度の根幹にも触れる犯罪行為であって、監督当局としても、その跋扈を看過することはできない。また、悪質業者について登録排除の徹底を図ることも重要である。このため、監督当局は、無登録業者はもとより、悪質登録業者についても、警察当局と適切に連携・協力して、徹底排除に努める必要がある。

第三に、法は、業務の健全性を担保するため、業務改善命令等の規定を導入し検査・監督権限を強化するとともに、自主規制機関としての協会制度を設けた。貸金業者の検査・監督に当たっては、貸金業者の法令等遵守態勢や経営管理態勢等を的確に把握し、自主規制機関である協会との連携及び役割分担の下で、その適切な業務運営の確保に努める必要がある。また、協会に加入していない貸金業者（以下「非協会員」という。）については、加入を促すとともに、報告命令や検査権限の活用によりその業務実態の把握に特段の注意をもって臨み、協会の自主規制規則（協会の定款、業務規程、その他の規則をいう。以下同じ。）に則った社内規則等（協会の定款、業務規程、その他の規則を考慮し、当該貸金業者又はその役員若しくは使用人が遵守すべき規則をいう。以下同じ。）の作成・変更命令をはじめとする検

査・監督上の措置を十分に活用して、業務の適正性の確保に努める必要がある。

（３）行政の透明性や公正性は、今後も行政運営の基本である。しかしながら、ルールを明確化しようとするばかり過度に詳細なチェックリスト等を策定し、問題の根本原因やこれが広がりをもって他の問題として生じる可能性を踏まえた実質的な検証等を行うことなく、網羅的な検証項目に基づいた事後的かつ一律の検証を機械的に反復・継続するに止まれば、かえって、貸金業者において、経営全体や問題の根本原因を踏まえた真に重要な課題の把握、再発防止に向けた根本原因の解決、将来に向けた早め早めの対応、より良い実務に向けた創意工夫の発揮が進まない等の弊害を惹起しかねない。

監督当局としては、各貸金業者の規模・特性やコンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性等に応じて、実態把握や対話等によるオン・オフ一体のモニタリングを継続的に行い、必要に応じて検査・監督上の措置を発動すること等により重大な問題の発生を事前に予防し、併せて、対話等を通じ貸金業者によるより良い実務に向けた様々な取組みを促していく。

（参考）「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）」（平成 30 年６月 29 日）

（４）貸金業者の検査・監督に携わる職員は、（１）から（３）の基本的考え方を踏まえつつ、業務遂行に当たって、以下の事項を行動規範とし、行政の信認の確保に努めることとする。

① 国民からの負託と職務倫理の保持

自らの業務が国民から負託された職責に基づくものであって、その遂行に当たってはⅠ－１（１）における貸金業者の検査・監督の目的を最優先の課題として行う必要があることを意識するとともに、職務に係る倫理の保持に努め、金融行政に対する国民の信頼を確保することを目指す。

② 綱紀・品位、秘密の保持

金融行政の遂行に当たり、綱紀・品位及び秘密の保持を徹底し、穏健冷静な態度で臨む。

③ 大局的かつ中長期的な視点

金融サービスを利用する国民や企業の目線に立って、局所的・短期的な問題設定・解決のみに甘んじるのではなく、根本原因を把握し、大局的かつ中長期的な視点から、早め早めに問題解決に取り組む。

④ 公正性・公平性

法令等に基づく適正な手続きに則り、各貸金業者の状況を踏まえて、公正・公平に業務を遂行する。

⑤ 貸金業者の自主的努力の尊重

貸金業者の検査・監督の目的を達成するためには、貸金業者による自主的な取組みと創意工夫が不可欠であることを自覚し、私企業である貸金業者の業務の運営についての自主的な努力を尊重するよう配慮する。

⑥ 自己研鑽

貸金業に関する諸規制や貸金業者の動向等のほか、金融という経済インフラを取り巻く幅広い社会・経済事象について基本的知見を養う。また、対話等を行う自らの業務遂行に当たっては、各貸金業者固有の実情に係る深い知見はもとより、経営分析、ガバナンス、リスク管理等の課題に応じた高い専門性に基づいた分析等が必要であり、これらの能力の習得に向けた自己研鑽に日々努める。

⑦ 適切かつ密接な組織内外の関係者との連携

実効性の高い検査・監督を実現するためには、自らの所管に限らない広い視野が重要であり、庁内外の様々な主体と適切かつ密接に連携する。

Ｉ－２　監督指針策定の趣旨

我が国の貸金業は、その主たる顧客を消費者とするか事業者とするか、また、どの程度のリスクの資金需要者等を主たる顧客とするか、さらにクレジットカードやリース等の兼業を行うか否か、他業者との提携において貸金業を営むか否か等に応じ、種々の業態に分かれて発展してきた。また、同一業態内においても、その規模の違いによって機械化、システム化の度合いや、コスト構造、資金調達状況等も大きく異なっている。しかし、こうした業態等の違いを超えて、貸金業者が適正なリスクマネーの供給者として我が国経済社会の健全な発展に寄与するためには、多様な資金需要に応える利便性向上を追求するのみならず、利用者の安心と信頼を確保する取組みを強化することが不可欠である。

平成 18 年 12 月 20 日に公布された貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律（平成 18 年法律第 115 号。以下「改正貸金業法」という。）は、貸金業の規制等に関する法律を抜本的に改正し、多重債務問題の解決と貸金業の健全化に資する措置を包括的に規定したものであるが、金融行政は、ルールに基づく事後チェック型行政を行い、貸金業者に上記の観点からの自助努力を促すという基本に変わりはない。

ただし、改正貸金業法では、個々の行為規制が強化されたのみならず「業務の適切な運営を確保するための措置」（法第 12 条の２）が義務づけられ、業務改善命令（法第 24 条の６の３）が規定されるなど、検査・監督行政に当たっては、資金需要者等の利益の保護及び業務の適正な運営を図るために十分な態勢の確保を貸金業者に求めることとしている。また、改正貸金業法の規定が全て施行されたこと（以下「完全施行」という。）をもって総量規制及び上限金利引下げが施行されたが、その円滑な実施も含め、適正な検査・監督に引き続き努める必要がある。

このような状況の下、本監督指針は、貸金業者の検査・監督行政はどのような視点に立って行うべきか、各種規制の基本的考え方、検査・監督上の着眼点と留意すべき事項、具体的な検査・監督手法について、従来の事務ガイドラインの内容も踏まえ、体系的に整備するとともに、特に、貸金業者の経営状況や法令等遵守態勢を把握することが、事後チェック型行政を適切に行うための前提となるため、これらについて着眼点を整理することとした。なお、協会の策定する自主規制規則については、基本的には、非協会員にも同水準の社内規則等の整備を求めることとなるが、貸金業者の業態や規模の多様性にかんがみ、必ずしも全ての項目において協会の自主規制規則と一致した内容とすることができない可能性もあることから、本監督指針では、監督当局が各分野について社内規則等や内部管理態勢の整備を求める場合の留意点を記載することとした。

なお、本監督指針に記載されている検査・監督上の評価項目については、貸金業者の業態等の多様性にかんがみれば、必ずしも、その全てが各々の貸金業者に適用しえない可能性もあり、機械的・画一的な運用に陥らないように配慮する必要がある。一方、評価項目に係る機能が形式的に具備されていたとしても、貸金業者の業務の適切性等の確保の観点からは必ずしも十分とは言えない場合もあることに留意する必要がある。

財務局は本監督指針に基づき管轄貸金業者の検査・監督行政を実施するものとする。また、都道府県における検査・監督行政に当たっても、本監督指針が参考とされることが期待される。なお、管轄貸金業者の検査・監督行政においては本監督指針のほか、事務ガイドライン（（第三分冊：金融会社関係）のうち、「３－２－１１日賦貸金業者の監督」）に留意するものとする。

Ⅱ．貸金業者の監督に当たっての評価項目

Ⅱ－１　経営管理等

貸金市場が健全な発展を実現していくためには、貸金業者の経営陣（代表者、取締役会のほか代表者等で構成される経営に関する事項を決定する組織等をいう。以下同じ。）が率先して法令等遵守態勢の整備等に努めるなど、資金需要者等の利益の保護に問題が生じることのないよう経営を行うことが重要である。

貸金業者の監督に当たっては、経営陣が健全な業務運営の実現に配慮し、指揮・監督機能を適切に発揮して、与えられた責務を全うしているか、法令等遵守を重視する企業風土を醸成する責任を果たしているかといった観点等に留意するものとする。

また、上場会社は、金融商品取引所の規程において、コーポレートガバナンス・コードを尊重してコーポレート・ガバナンスの充実に取り組むよう努めることとされており、非上場会社に比べ、より高い水準の経営管理（ガバナンス）が要求されていることを踏まえ、上場会社である貸金業者については、例えば、顧客、取引先をはじめとする様々なステークホルダーとの適切な協働に努めているかといった観点にも併せて留意するものとする。

なお、監督に当たっては、貸金業者の自主性を尊重するとともに、貸金業者に対しては専業規定がなく、業態や規模等が多岐にわたっていることに留意し、当該貸金業者の業務運営の実態を踏まえて対応する必要がある。

（１）主な着眼点

①　経営陣は、業務推進や利益拡大といった業績面のみならず、法令等遵守や適正な業務運営を確保するため、内部管理部門及び内部監査部門の機能強化など、内部管理態勢の確立・整備に関する事項を経営上の最重要課題の一つとして位置付け、その実践のための具体的な方針の策定及び周知徹底について、誠実かつ率先して取組んでいるか。

（注）本監督指針でいう「内部管理部門」とは、法令及び社内規則等を遵守した業務運営を確保するための内部事務管理部署、法務部署等をいう。また、「内部監査部門」とは、営業部門から独立した検査部署、監査部署等をいい、内部管理の一環として被監査部門等が実施する検査等を含まない。

②　経営陣は、利益相反が生じる可能性のある業務に係る内部牽制や営業店長の権限に応じた監視などについて、内部管理部門が顧客対応を行う部署に対し、適切な業務運営を確保するためのモニタリング・検証及び改善策の策定等を行う態勢を整備しているか。

③　経営陣は、貸金業務に関する内部監査部門による内部監査（以下「内部監査」という。）の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分に発揮できる態勢を構築しているか。また、内部監査の結果について、改善策を策定・実施するなど適切な措置を講じているか。

④　経営陣は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、貸金業者に対する公共の信頼を維持し、貸金業者の業務の適切性のため不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年６月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下Ⅱ－１において「政府指針」という。）の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言しているか。

さらに、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための体制を整備するとともに、定期的にその有効性を検証するなど、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。

⑤　内部管理部門において、業務運営全般に関し、法令及び社内規則等に則った適正な業務を遂行するための適切なモニタリング・検証が行われているか。また、重大な問題等を確認した場合、経営陣に対し適切に報告が行われているか。

⑥　内部監査部門は、被監査部門に対して十分な牽制機能が働くよう、被監査部門から独立

した実効性のある内部監査が実施できる態勢となっているか。また、原則として内部監査部門の態勢整備を行うことが必要であるが、貸金業者の規模等を踏まえ、外部監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用しても差し支えない。この場合においては、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

なお、他に貸金業の業務に従事する者がいない個人の貸金業者、又は貸金業の業務に従事する者が１名で且つ当該者が常務に従事する唯一の役員として代表者となっている法人形態の貸金業者においては、これらの者が法に規定された主任者（法第 24 条の 25 第１項の登録を受けた貸金業務取扱主任者をいう。以下同じ。）であることをかんがみ、内部監査に代わる措置を利用する場合には、以下のような態勢を整備しているか。

イ．外部監査を利用する場合は、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

ロ．協会が、協会に加入している貸金業者（以下「協会員」という。）に対して行う監査を利用する場合には､監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

ハ．自己の行う貸金業に関する業務の検証を行う場合には、以下の点を踏まえ、業務の適切性を確保するために十分な態勢を整備しているか。

ａ．自己検証を実施するために十分な時間が確保されているか。

ｂ．自己検証を実施するに際し、別添自己検証リストに基づき自社の社内規則等を参考に自己検証項目を設定しているか。

ｃ．自己検証を実施する頻度が少なくとも月１回以上となっているか。

ｄ．実施した自己検証を記録し、少なくとも３年間保存することとされているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の経営管理等の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより､貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

なお、上記（１）⑥ハ．により自己検証を行っている貸金業者に対しては、事業報告書に当該事業年度に行った自己検証の記録を添付させることとするほか、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することとする。

Ⅱ－２　業務の適切性

Ⅱ－２－１　法令等遵守（コンプライアンス）態勢等

貸金業者が貸金市場の担い手としての自らの役割を十分に認識して、法令及び社内規則等を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることは、貸金業者に対する資金需要者等からの信頼を確立することとなり、ひいては貸金市場の健全性を確保する上で極めて重要である。

（注）本監督指針でいう「法令及び社内規則等」には、「経営者保証に関するガイドライン」（平成 25 年 12 月５日に「経営者保証に関するガイドライン研究会」が公表したものをいう。以下同じ。）が含まれる。

また、貸金業者は、適正な業務運営を確保する観点から、業務に関して適切な社内規則等を定め、不断の見直しを行うとともに、役員及び貸金業の業務に従事する使用人その他の従業者（以下「役職員」という。）に対して社内教育を行うほか、その遵守状況を検証する必要がある。

なお、社内規則等については、貸金業者のそれぞれの規模・特性に応じて、創意・工夫を生かし、法令及び法の趣旨を踏まえ自主的に策定する必要があるが、その内容については協会の策定する自主規制規則に則った内容が求められる。

また、本監督指針の各着眼点に記述されている字義どおりの対応が貸金業者においてなされていない場合であっても、当該貸金業者の規模や特性などからみて、資金需要者等の利益の保護の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

①　コンプライアンスに係る基本的な方針、具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）や行動規範（倫理規程、コンプライアンス・マニュアル）等が策定され、定期的又は必要に応じ、見直しが行われているか。特に、業績評価や人事考課等において収益目標（ノルマ）に偏重することなく、コンプライアンスを重視しているか。また、これらの方針等は役職員に対して周知徹底が図られ、十分に理解されるとともに、日常の業務運営において実践されているか。

②　社内規則等は、協会の自主規制規則に則った内容となっているか。

③　法令及び社内規則等に則った適切な業務運営が行われているか、不適切な取扱いについて速やかに改善しているか。

④　主任者の機能や主任者の機能の発揮状況について、その評価及びフォローアップが行われているか（Ⅱ－２－９　貸金業務取扱主任者を参照）。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の法令等遵守態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－２　顧客等に関する情報管理態勢

資金需要者等に関する情報については、当該情報が漏えいした場合に、それを無登録貸金業者が悪用するなど資金需要者等への影響が懸念されるため、その適切な取扱いについては、貸金業法施行規則（昭和 58 年大蔵省令第 40 号。以下「施行規則」という。）第 10 条の２、第 10 条の３及び第 10 条の４の規定に加え、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「金融分野ガイドライン」という。）及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定に基づく措置が確保される必要がある。

また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。

さらに、貸金業者は、法人関係情報（金融商品取引業等に関する内閣府令第１条第４項第14 号）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理と、インサイダー取引等の不公正な取引の防止が求められる。

以上を踏まえ、貸金業者は、資金需要者等に関する情報及び法人関係情報（以下「顧客等に関する情報」という。）を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、適切な顧客等に関する情報管理のための方法及び組織体制の確立（部門間における適切なけん制の確保を含む。）等を具体的に定めているか。特に、情報の当該貸金業者以外の者への伝達については、上記の法律、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン及び実務指針の規定に従い手続きが行われるよう十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。

②　法令等を踏まえた顧客等に関する情報管理に係る実施態勢の構築

イ．社内規則の周知・徹底

役職員が社内規則等に基づき、適切に顧客等に関する情報の管理を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ロ．顧客等に関する情報管理態勢に係る着眼点

ａ．顧客等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による顧客等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスからの防御等情報管理システムの堅牢化、営業所等の統廃合等を行う際の顧客等に関する情報の漏えい等の防止などの対策を含め、顧客等に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢となっているか。

また、特定役職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する役職員への管理・けん制の強化を図る等、顧客等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。

ｂ．顧客等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった資金需要者等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。

また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

※　指定信用情報機関から提供を受けた信用情報（法第２条第13項に規定する信用情報をいう。以下同じ。）についてはⅡ－２－１４（１）③を参照。

ハ．個人情報保護に関する着眼点

ａ．個人である資金需要者等に関する情報については、施行規則第 10 条の２に基づき、その安全管理及び役職員の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

（安全管理について必要かつ適切な措置）

・金融分野ガイドライン第８条の規定に基づく措置。

・実務指針Ⅰ及び別添２の規定に基づく措置。

（役職員の監督について必要かつ適切な措置）

・金融分野ガイドライン第９条の規定に基づく措置。

・実務指針Ⅱの規定に基づく措置。

ｂ．個人である資金需要者等の人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報（注）を、金融分野ガイドライン第５条第１項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

（注）その他特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

イ．労働組合への加盟に関する情報。

ロ．民族に関する情報。

ハ．性生活に関する情報。

ニ．個人情報の保護に関する法律施行令第２条第４号に定める事項に関する情報

ホ．個人情報の保護に関する法律施行令第２条第５号に定める事項に関する情報

ヘ．犯罪により害を被った事実に関する情報

ト．社会的身分に関する情報

ｃ．クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。

・　クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。

・　業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。

・　独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。

ニ．法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止に係る着眼点

ａ．役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取り組みを行っているか。

ｂ．法人関係情報を入手し得る立場にある役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。

③　内部管理部門等による実効性確保のための措置

顧客等に関する情報管理について、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、顧客等に関する情報管理の実効性が確保されているか。

④　個人データの第三者提供に関して、金融分野ガイドライン第12条等を遵守するための措置が講じられているか。特に、その業務の性質や方法に応じて、以下の点にも留意しつつ、個人である資金需要者等から適切な同意の取得が図られているか。

イ．金融分野ガイドライン第３条を踏まえ、個人である資金需要者等からPC・スマートフォ

ン等の非対面による方法で第三者提供の同意を取得する場合、同意文言や文字の大きさ、画面仕様その他同意の取得方法を工夫することにより、第三者提供先、当該提供先に提供される情報の内容及び当該提供先における利用目的について、個人である資金需要者等が明確に認識できるような仕様としているか。

ロ．過去に個人である資金需要者等から第三者提供の同意を取得している場合であっても、第三者提供先や情報の内容が異なる場合、又はあらかじめ特定された第三者提供先における利用目的の達成に必要な範囲を超えた提供となる場合には、改めて個人である資金需要者等の同意を取得しているか。

ハ．第三者提供先が複数に及ぶ場合や、第三者提供先により情報の利用目的が異なる場合、個人である資金需要者等において個人データの提供先が複数に及ぶことや各提供先における利用目的が認識できるよう、同意の対象となる第三者提供先の範囲や同意の取得方法、時機等を適切に検討しているか。

ニ．第三者提供の同意の取得にあたって、優越的地位の濫用や個人である資金需要者等との利益相反等の弊害が生じるおそれがないよう留意しているか。例えば、個人である資金需要者等が、第三者提供先や第三者提供先における利用目的、提供される情報の内容について、過剰な範囲の同意を強いられる等していないか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の顧客等に関する情報管理態勢に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条の６の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

（注）個人情報の取扱いについては、必要に応じて別途、個人情報の保護に関する法律における事業所管大臣への権限委任の状況に従い、必要な措置をとる場合があることに留意すること。

Ⅱ－２－３　外部委託

貸金業者が貸金業の業務を第三者に委託（以下「外部委託」という。）するに際しては、施行規則第 10 条の５の規定に基づく措置を構築し､外部委託に伴う様々なリスクを的確に管理し、業務の適切な運営を確保する必要がある。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

①　委託先の選定基準や外部委託リスクが顕在化したときの対応などを規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

②　委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。

③　委託契約によっても当該貸金業者と資金需要者等との間の権利義務関係に変更がなく、資金需要者等に対しては、当該貸金業者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保され

ていることが明らかとなっているか。

（注）外部委託には、形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。

④　委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、貸金業者は顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。

⑤　委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

⑥　個人である資金需要者等に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、金融分野ガイドライン第 10 条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が講じられているか。

⑦　外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

⑧　外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。

⑨　外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。

その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。

さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

⑩　二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して貸金業者自身による直接の監督を行っているか。

⑪　委託業務に関する苦情等について、資金需要者等から委託元である貸金業者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等により、貸金業者の貸金業務の外部委託に係る内部管理態勢、貸金業者の外部委託先の業務運営態勢若しくは業務運営の適切性に問題があると認められる場合には、貸金業者や外部委託先に対する深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

（注）ヒアリングは、委託者である貸金業者を通じて事実関係等を把握することを基本とするが、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、必要に応じ、外部委託先からのヒアリングを並行して行うことを検討することとする。

また、外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である貸金業者の同席を求めるものとする。

Ⅱ－２－４　システムリスク管理態勢

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等、システムの不備若しくはコンピュータが不正に使用されることにより、資金需要者等又は貸金業者が損失を被るリスクをいう。

仮に、貸金業務をコンピュータシステムを用いて大量に処理する貸金業者においてシステム障害やサイバーセキュリティ事案が発生した場合は、資金需要者等の社会経済生活等に影響を及ぼすおそれがあるほか、その影響は単に一貸金業者にとどまらないことから、システムが安全かつ安定的に稼動することは、これらの貸金業者の信頼を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

また、貸金業者の IT 戦略は、近年の金融を巡る環境変化も勘案すると、今や貸金業者のビジネスモデルを左右する重要課題となっており､貸金業者において経営戦略を IT 戦略と一体的に考えていく必要性が増している。こうした観点から、貸金業者の規模や業務特性に応じて、経営者がリーダーシップを発揮し、IT と経営戦略を連携させ、企業価値の創出を実現するための仕組みである「IT ガバナンス」が適切に機能することが極めて重要となっている。

（注）ここでいう「貸金業務」とは、金銭の交付・債権の回収（弁済の受領）、貸付けに係る契約の締結、返済能力調査、帳簿の作成、個人信用情報の登録等を含み、貸金業務をコンピュータシステムを用いて大量に処理する貸金業者（以下Ⅱ－２－４において単に「貸金業者」という。）としては以下のようなものが想定される。

・　自社において自動契約受付機又は現金自動設備を設置している貸金業者
・　受払等業務委託先（銀行、長期信用銀行、協同組織金融機関及び株式会社商工組合中央金庫を含む。以下Ⅱ－２－４において同じ。）と自動契約受付機又は現金自動設備の利用提携をしている貸金業者

なお、以下の各着眼点に記述されている字義どおりの対応が貸金業者においてなされていない場合にあっても、当該貸金業者の規模、貸金業務の処理におけるコンピュータシステムの占める役割などの特性からみて、資金需要者等の保護の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

（注）「サイバーセキュリティ事案」とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を経由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行やＤＤｏＳ攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。

（参考）金融機関の IT ガバナンスに関する対話のための論点・プラクティスの整理（令和元年６月）

（１）主な着眼点

システムリスク管理態勢の検証については、貸金業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意して検証することとする。

①　システムリスクに対する認識等

イ．システムリスクについて経営陣をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、全社的なシステムリスク管理の基本方針が策定されているか。

ロ．経営陣は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。

ハ．経営陣は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムを統括管理する役員を定めているか。なお、システム統括役員は、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者であることが望ましい。

ニ．経営陣は、システム障害等発生の危機時において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。

また、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保しているか。

② システムリスク管理態勢

イ．経営陣は、システムリスクが顕在化した場合、資金需要者等や自社の貸金業務に影響を与える可能性があるほか、指定信用情報機関を通じて他の貸金業者の貸金業務にも影響を与える可能性があることを踏まえ、システムリスク管理態勢を整備しているか。

ロ．システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。

ハ．システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。

また、システムリスク管理態勢については、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

③ システムリスク評価

イ．システムリスク管理部門は、リスクが顕在化した場合、資金需要者等や自社の貸金業務に影響を与える可能性があるほか、指定信用情報機関を通じて他の貸金業者の貸金業務にも影響を与える可能性があることを踏まえ、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。

また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。

ロ．システムリスク管理部門は、例えば１日当たりの取引可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。

ハ．新商品の導入時又は商品内容の変更時には、ユーザー部門はシステムリスク管理部門と連携しているか。また、システムリスク管理部門はシステム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。

④ 情報セキュリティ管理

イ．情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のＰＤＣＡサイクルによる継続的な改善を図っているか。

ロ．情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括しているか。

ハ．コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウィルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。

ニ．貸金業者が責任を負うべき資金需要者等の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。

資金需要者等の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。

・通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ
・障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ
・現金自動設備（店舗外含む。）等に保存されている取引ログ　等

ホ．洗い出した資金需要者等の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。

また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。

・情報の暗号化、マスキングのルール
・情報を利用する際の利用ルール

・記録媒体等の取扱いルール　等

ヘ．資金需要者等の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。

・職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与

・アクセス記録の保存、検証

・開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制　等

ト．機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。

なお、「機密情報」とは、暗証番号、パスワード、クレジットカード情報等、資金需要者等に損失が発生する可能性のある情報をいう。

チ．機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。

リ．情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。

ヌ．セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行っているか。

ル．定期的に、データのバックアップを取るなど、データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。

ヲ．指定信用情報機関に提供する個人信用情報の正確性を確保するための方策を取っているか。

⑤　サイバーセキュリティ管理

イ．サイバーセキュリティについて、経営陣は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な態勢を整備しているか。

ロ．サイバーセキュリティについて、組織体制の整備、社内規程の策定のほか、以下のようなサイバーセキュリティ管理態勢の整備を図っているか。

・サイバー攻撃に対する監視体制

・サイバー攻撃を受けた際の報告及び広報体制

・組織内ＣＳＩＲＴ（Computer Security Incident Response Team）等の緊急時対応及び早期警戒のための体制

・情報共有機関等を通じた情報収集・共有体制　等

ハ．サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。

・入口対策（例えば、ファイアウォールの設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入　等）

・内部対策（例えば、特権ＩＤ・パスワードの適切な管理、不要なＩＤの削除、特定コマンドの実行監視　等）

・出口対策（例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分析、不適切な通信の検知・遮断　等）

ニ．サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するために、以下のような措置を講じているか。

・攻撃元のＩＰアドレスの特定と遮断

・ＤＤｏＳ攻撃に対して自動的にアクセスを分散させる機能

・システムの全部又は一部の一時的停止　等

ホ．システムの脆弱性について、ＯＳの最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。

ヘ．サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用す

るなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。

ト．インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。

・可変式パスワードや電子証明書などの、固定式のＩＤ・パスワードのみに頼らない認証方式
・取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証
・ログインパスワードとは別の取引用パスワードの採用
・同一ユーザーＩＤからの同時ログインの禁止措置
・リスクベース認証やキャプチャー認証　等

チ．インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような業務に応じた不正防止策を講じているか。

・不正なＩＰアドレスからの通信の遮断
・取引時においてウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの利用者への提供
・利用者のパソコンのウィルス感染状況を貸金業者側で検知し、警告を発するソフトの導入
・利用者の口座に振り込む方法による貸付けに当たっては、利用者の本人名義の口座に限定するなど、貸付金の詐取を防ぐ措置の導入
・不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体制の整備　等

リ．サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランを策定し、訓練や見直しを実施しているか。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加しているか。

ヌ．サイバーセキュリティに係る人材について、育成、拡充するための計画を策定し、実施しているか。

⑥　システム企画・開発・運用管理

イ．現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。

　なお、システムの企画・開発に当たっては、経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で､経営陣の承認を受けた中長期の開発計画を策定することが望ましい。

ロ．開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。

ハ．開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理されているか。

ニ．システムの企画・開発に当たっては、当該システムの機能が法令の規定に沿ったものとなっているか、法令に基づく手続に不備はないか等を検証しているか。

ホ．システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザー部門も参加するなど、適切かつ十分にテストを行っているか。

ヘ．現行システムの仕組みに精通し、システム企画･開発･運用管理について専門性を持った人材を確保しているか。

　なお、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施することが望ましい。

⑦　システム監査

イ．システム部門から独立した内部監査部門において、システムに精通した監査要員による定期的なシステム監査が行われているか。

（注）外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。

ロ．監査の対象はシステムリスクに関する業務全体をカバーしているか。

ハ．システム監査の結果は、適切に経営陣に報告されているか。

⑧　外部委託管理

イ．外部委託先（システム子会社を含む。）の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定しているか。

ロ．外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続、提供されるサービス水準等を定めているか。また、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。

ハ．システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管理が適切に行われているか。

特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。

システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。

ニ．外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。

また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じているか。

さらに､外部委託先における資金需要者等に係るデータの運用状況を､委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。

ホ．重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。

ヘ. 受払等業務委託先についても､システムに係る外部委託先に準じて､適切な管理を行っているか。

特に、受払等業務委託先がシステムの更改を行う場合について、当該受払等業務委託先と自社の双方において、適切なシステム上の対応がなされているかを十分に評価・確認し、必要に応じて、当該受払等業務委託先に対して適切な対応を求めるなどの対応がなされているか。

⑨　コンティンジェンシープラン

イ．コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。

ロ．コンティンジェンシープランは、自社の貸金業務の実態やシステム環境等に応じて常時見直され、実効性が維持される態勢となっているか。

ハ．コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編））を根拠としているか。

ニ．コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけではなく、貸金業者の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。

また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。

ホ．コンティンジェンシープランは、他の貸金業者におけるシステム障害等の事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。

ヘ．コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的に実施しているか。

なお、コンティンジェンシープランに基づく訓練は、全社レベルで行い、外部委託先等と合同で実施することが望ましい。

ト．貸金業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。

⑩　障害発生時等の対応

イ．システム障害等が発生した場合に、資金需要者等に無用の混乱を生じさせないための適切な措置を講じているか。

また、システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。

ロ．システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。

ハ．貸金業務に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに経営陣に報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じうる最大リスク等を報告する態勢（例えば、資金需要者等に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。

また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、経営陣自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢となっているか。

ニ．システム障害等の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確になっているか。

ホ．システム障害等が発生した場合、障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表するとともに、資金需要者等からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターや相談窓口を設置するなどの措置を迅速に行っているか。

また、システム障害等の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。

ヘ．システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。

また､システム障害等の原因等の定期的な傾向分析を行い､それに応じた対応策をとっているか。

ト．システム障害等が発生した場合に、書面交付義務違反や指定信用情報機関への個人信用情報提供義務違反等の法令違反が発生していないかを検証する態勢となっているか。

また、法令違反が認められるときには、真正な書面の再交付や指定信用情報機関に提供した個人信用情報の訂正など、速やかに問題が解消される態勢となっているか。

チ．システム障害等の影響を極小化するためのシステム的な仕組みを整備しているか。

⑪　現金自動設備に係るシステムのセキュリティ対策

現金自動設備に係るシステムは、簡単・迅速に金銭の交付及び債権の回収（弁済の受領）を可能にするものであり、資金需要者等にとって利便性が高く、広く活用されている。一方で、現金自動設備に係るシステムを通じた取引は、非対面で行われるため、異常な取引態様を確認できないなどの特有のリスクを抱えている。

したがって、資金需要者等の利便を確保しつつ、資金需要者等の保護の徹底を図る観点から、貸金業者には現金自動設備に係るシステムのセキュリティ対策を十分に講じることが要請される。

また､他の貸金業者等と現金自動設備の利用提携をしている場合において､セキュリティ対策が脆弱な現金自動設備に係るシステムを放置している貸金業者が存在したときは、他の貸金業者等に影響が及ぶことにも留意する必要がある。

イ．内部管理態勢の整備

犯罪技術の巧妙化等の情勢の変化を踏まえ、ローンカード（貸金業者が発行する貸付け専用のカードをいい、キャッシング機能付きのクレジットカードを含む。以下Ⅱ－２－４において同じ。）の偽造等の犯罪行為に対する対策等について、貸金業者が取り組むべき経営課題の一つとして位置付け、セキュリティ・レベルの向上に努めているか。

ロ．セキュリティの確保

ローンカードや現金自動設備に係るシステムについて、セキュリティ・レベルを一定の基準に基づき評価するとともに、当該評価を踏まえ、セキュリティ・レベルを維持・向上するために適切な対策を講じているか。

（参考）セキュリティに関する基準としては、「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）などがある。

ハ．資金需要者等への対応

スキミングの可能性、暗証番号の盗取の可能性、類推されやすい暗証番号の使用の危険性等、現金自動設備の利用に伴う様々なリスクについて、資金需要者等に対する十分な説明態勢が整備されているか。

また、資金需要者等への周知（公表を含む。）が必要な場合、速やかに周知できる態勢が整備されているか。特に、被害にあう可能性がある資金需要者等を特定可能な場合は、可能な限り迅速に資金需要者等に連絡するなどして被害を最小限に抑制するための措置を講じることとしているか。

被害発生後の資金需要者等に対する対応や捜査当局に対する協力に関する対応について必要な検討を行っているか。不正な取引に関する記録を適切に保存するとともに、資金需要者等や捜査当局から当該資料の提供を求められたときに、これに誠実に協力することとされているか。

ニ．現金自動設備に係るシステムの運用・管理を外部委託している場合の対策

現金自動設備に係るシステムに関し、外部委託がなされている場合、外部委託に係るリスクを検討し、必要なセキュリティ対策が講じられているか。

⑫　システム統合リスク

合併やシステムの共同化に伴うシステム統合（システム更改を含む。以下同じ。）の実施に当たっては、システム統合における事務・システム等の統合準備が不十分なことにより、事務の不慣れ等から役職員が正確な事務を誤り、あるいはコンピュータシステムのダウン又は誤作動等が発生し、その結果、サービスに混乱を来たすリスク（以下「システム統合リスク」という。）の顕在化を防止するため、システム開発会社だけでなく、貸金業者においても、実効性のあるプロジェクト管理態勢の構築（いわゆる「プロジェクトマネジメント」の実施）が不可欠であると考えられる。プロジェクトマネジメントの検証に当たっての具体的な着眼点を以下に例示する。

イ．経営陣の責任分担及び経営姿勢の明確化

経営陣は、システム統合リスクについて十分に認識し、プロジェクトマネジメントの重要性を正確に理解しているか。

また、システム統合に係る役職員の責任分担を明確化するとともに、自らの経営姿勢を明確化しているか。

ロ．システム統合計画の策定

システム統合計画の策定に際しては、徹底したリスクの洗い出しが行われ、その軽減策が講じられるとともに、十分かつ保守的な移行判定項目・基準が定められているか。また、移行判定項目・基準等においては、全ての役職員がいつまでに何をすべきかが明確に定められているか。

さらに、システム統合計画の妥当性について、第三者機関による評価等も活用して、客観的・合理的に検証しているか。

ハ．システムの企画・開発

システム統合に係るシステムの企画・開発に当たっては、当該システムの機能が法令の規定に沿ったものとなっているか、法令に基づく手続に不備はないか等を検証しているか。

ニ．十分なテスト・リハーサル体制の構築

レビューやテスト不足が原因で、資金需要者等に影響が及ぶような障害が発生しないような十分なテスト・リハーサル体制を構築しているか。具体的には、レビュー実施計画は、工程ごとの品質状況を管理するものとなっているか。また、テスト計画はシステム統合に伴う開発内容に適合したものとなっているか。

ホ．事務手続の習得教育・障害訓練

システム統合により、事務処理の方式に変更が生じる場合には、事務手続の習得教育・障害訓練は十分行われているか。さらに、その進捗状況を把握・評価する体制が整備されているか。

へ．資金需要者等への説明等

システム統合により、取り扱うサービスに変更がある場合には、資金需要者等の利便性に配慮した検討を行ったうえで、資金需要者等への周知が適切に行われているか。

ト．外部委託先の管理態勢

システム開発等に係る業務を外部委託する場合であっても、貸金業者自らが主体的に関与する態勢を構築しているか。

チ．プロジェクトの進捗管理

経営陣はシステム統合計画の進捗管理に際し、残存課題等の問題点を把握するとともに、その解消予定の見定めを十分に行っているか。

システム統合が遅延した場合にスケジュールを見直す基準を策定するなど、不測の事態が生じた場合に適切に対応できる体制を整備しているか。

リ．厳正な移行判定の実施

移行判定時までに、必要なテスト・リハーサル、研修及び訓練等（コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。）が終了し、移行判定に不可欠な材料が揃うスケジュール・計画となっているか。

ヌ．コンティンジェンシープランの策定等

システム障害等の不測の事態に対応するため、システム統合に係るコンティンジェンシープランが策定され、十分な回数の訓練が行われているか。障害の内容・原因、復旧見込み等について公表するとともに、コールセンターの迅速な開設等、資金需要者等からの問い合わせに的確に対応する体制が整備されているか。

ル．実効性のある内部監査・第三者評価

ａ．内部監査部門によるシステム統合計画の進捗状況のモニタリング・検証がシステム統合リスク管理態勢の実効性等の観点から行われているか。また、内部監査部門にシステムの開発過程等プロセス監査に精通した要員を確保しているか。

（注）外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。

ｂ．システム統合に係る重要事項の判断に際して、システム監査人による監査等の第三者機関による評価を効果的に活用しているか。

（参考）システムリスクについての参考資料として、例えば「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）などがある。

（２）監督手法・対応

① 問題認識時

日常の監督事務等を通じて把握された貸金業者のシステムリスク管理態勢上の課題については、貸金業者又はその外部委託先に対し深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な改善状況を把握することとする。

また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、法第 24 条の６の３又は第 24 条の６の４に基づき業務改善命令等を発出する等の対応を行

うものとする。

② 障害発生時

イ. コンピュータシステムの障害やサイバーセキュリティ事案の発生を認識次第、直ちに、その事実についての当局あて報告を求めるとともに、「障害発生等報告書」（別紙様式１）にて当局あて報告を求めるものとする。

また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めることとする（ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも１か月以内に現状について報告を行うこと。）。

なお、財務局は貸金業者から報告があった場合は直ちに監督局金融会社室に連絡すること。

（注）報告すべきシステム障害等

その原因の如何を問わず、貸金業者又は貸金業者から業務の委託を受けた者等が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害（受払等業務委託先が設置した自動契約受付機又は現金自動設備に係るシステムにおいて発生した障害を除く。）であって、借入れ・返済、契約の締結、書面の交付その他資金需要者等の利便等に影響があるもの又はそのおそれがあるもの。

ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても他のシステム・機器が速やかに代替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合を除く。

なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ、又はサイバー攻撃が検知される等により、資金需要者等や業務に影響を及ぼす、又は及ぼす可能性が高いと認められる時は、報告を要するものとする。

ロ. 必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき追加の報告を求め、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、法第 24 条の６の３に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。更に、重大・悪質な法令違反行為が認められる等のときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

③ システム統合時

貸金業者がシステム統合を決定した場合には、必要に応じて、システム統合に向けたスケジュール等及びその進捗状況について、システム統合を円滑に実施するための具体的な計画、システム統合リスクに係る内部管理態勢（内部監査を含む。）、その他の事項について資料の提出を求めるとともに、システム統合の決定後から当該システム統合完了までの間、法第 24 条の６の 10 に基づく報告を定期的に求めるものとする。

Ⅱ－２－５ 取引時確認、疑わしい取引の届出

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯収法」という。）に基づく取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置（犯収法第 11 条に定める取引時確認等の措置をいう。以下「取引時確認等の措置」という。）に関する内部管理態勢を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有している。貸金業者の監督に当たっては、リスクベース・アプローチを含む「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」（以下「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」という。）の他、例えば、以下の点に留意するものとする。

（注１）取引時確認等の措置の的確な実施に当たっては、「犯罪収益移転防止法に関する留意事項について」（平成 24 年 10 月金融庁）を参考にすること。

（注２）リスクベース・アプローチとは、自己のマネー・ローンダリング及びテロ資金供与リスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った対策を講ず

ることをいう。

（１）主な着眼点

① 取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に実施するための態勢が整備されているか。

イ．管理職レベルのテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策のコンプライアンス担当者など、犯収法第 11 条第３号の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置しているか。

ロ．テロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を講じるために、以下のような対応を行っているか。

ａ．犯収法第３条第３項に基づき国家公安委員会が作成・公表する犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案し、取引・商品特性や取引形態、取引に関係する国・地域、顧客属性等の観点から、自らが行う取引がテロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析した上で、その結果を記載した書面等（以下「特定事業者作成書面等」という。）を作成し、定期的に見直しを行うこと。

ｂ．特定事業者作成書面等の内容を勘案し、必要な情報を収集・分析すること、並びに保存している確認記録及び取引記録等について継続的に精査すること。

ｃ．犯収法第４条第２項前段に定める厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引若しくは犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（以下「犯収法施行規則」という。）第５条に定める顧客管理を行う上で特別の注意を要する取引又はこれら以外の取引で犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案してテロ資金供与やマネー・ローンダリング等の危険性の程度が高いと認められる取引（以下「高リスク取引」という。）を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し､確認記録又は取引記録等と共に保存すること。

ハ．社内規則等において、取引時確認等の措置を行うための社内態勢や手続きが明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。

ニ．取引時確認等の措置を行うに当たって、生年月日や住所等の資金需要者等の属性を適切に把握するとともに、本人確認書類の提出等により、その信ぴょう性・妥当性の確認が行われているか。資金需要者等に関して特に問題等が認められた場合、適正に対応・管理を行っているか。

また、資金需要者等から取得した取引時確認情報については、取引の継続的なモニタリング等を通じて、その属性の把握に常時努め、最新のものとすることが確保されているか。

ホ．法人顧客との取引における実質的支配者の確認や、外国 PEPｓ（注）該当性の確認、個人番号や基礎年金番号の取扱いを含む本人確認書類の適切な取扱いなど､取引時確認を適正に実施するための態勢が整備されているか。

（注）犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（以下「犯収法施行令」という。）第 12 条第３項各号及び犯収法施行規則第 15 条各号に掲げる外国の元首及び外国政府等において重要な地位を占める者等をいう。

とりわけ、犯収法第４条第２項前段及び犯収法施行令第 12 条各項に定める、下記ａ．～ｄのような厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補完書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に（再）取引時確認が行われているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正に確認が行われているか。

ａ．取引の相手方が関連取引時確認に係る顧客等又は代表者等になりすましている疑い

がある場合における当該取引

b．関連取引時確認が行われた際に当該関連取引時確認に係る事項を偽っていた疑いがある顧客等との取引

c．犯収法施行令第 12 条第２項に定める、犯罪による収益の移転防止に関する制度の整備が十分に行われていないと認められる国又は地域に居住し又は所在する顧客等との特定取引等

d．外国 PEPｓに該当する顧客等との特定取引

このほか、敷居値以下であるが１回当たりの取引の金額を減少させるために一の取引を分割したものであることが一見して明らかな取引（犯収法施行令第７条第３項各号に掲げる取引に限る。）については、特定取引とみなして、取引時確認を適切に実施することとしているか。

ヘ．資金需要者等の取引時確認に当たって、取引形態（例えば、インターネットによる非対面取引等）を考慮した措置が講じられているか。

ト．役職員の採用に当たって、テロ資金供与やマネー・ローンダリング対策の適切な実施の観点も含めて選考が行われているか。

チ．役職員に対して、取引時確認に関する研修・教育が定期的かつ継続的に実施されているか。また、研修等を受けた役職員の理解状況について、日常業務における実践も踏まえ、評価及びフォローアップが適宜行われているか。

リ．取引時確認の実施に関して、社内における定期的な点検や内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直しを行う等、その実効性が確保されているか。

② 疑わしい取引の届出を的確に実施するための態勢が整備されているか。

イ．社内規則等において、疑わしい取引の届出を行うための社内態勢や手続きが明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。

ロ．疑わしい取引の届出に該当するか否かの判断を行うに当たって、貸金業者が取得した取引時確認情報、取引時の状況その他貸金業者が保有している当該取引に係る具体的な情報を総合的に勘案した上で、犯収法第８条第２項及び犯収法施行規則第 26 条、第 27 条に基づいた届出の必要性の判断が行われているか。また、その取引等に関して特に問題等が認められた場合、適正に対応・管理を行っているか。なお、判断に当たっては、特に以下の点に留意しているか。

a．貸金業者の行っている業務内容・業容に応じて、システム、マニュアル等により、疑わしい顧客や取引等を検出・監視・分析すること。

b．犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案の上、国籍（例：FATF が公表するマネー・ローンダリング対策に非協力的な国・地域）、外国 PEPｓ該当性、資金需要者等の属性等を考慮すること。また、既存顧客との継続取引や高リスク取引等の取引区分に応じて、適切に確認・判断を行うこと。

ハ．疑わしい取引に該当すると判断された場合には、統括部署において、速やかに当局に届出を行うこととされているか。

ニ．役職員の採用に当たって、テロ資金供与やマネー・ローンダリング対策の適切な実施の観点も含めて選考が行われているか。

ホ．役職員に対して、疑わしい取引の届出に関する研修・教育が定期的かつ継続的に実施されているか。また、研修等を受けた役職員の理解状況について、日常業務における実践も踏まえ、評価及びフォローアップが適宜行われているか。

ヘ．疑わしい取引の届出に関して、社内における定期的な点検や内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直し等を行う等、その実効性が確保されているか。

③ 取引時確認と疑わしい取引の届出が相互に関連性を有していることを十分に認識し、取

引時確認の的確な実施により資金需要者等の基礎的な情報を把握し、その上で当該情報及び資金需要者等の取引態様等を総合的に勘案のうえ判断し、疑わしい取引の届出が行われるよう、一体的、一元的な社内体制等が構築されているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された取引時確認等の措置又はマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、顧客管理態勢に不備があるなど資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対し、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令等を発出するものとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

（注）取引時確認の取扱いについては、別途、犯収法に基づき必要な措置をとることができることに留意する。

Ⅱ－２－６　反社会的勢力による被害の防止

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む貸金業者においては、貸金業者自身や役職員のみならず、顧客等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。

もとより貸金業者として業務の適切性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年６月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、役職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって貸金業者や役職員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」
（平成 19 年６月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）

①反社会的勢力による被害を防止するための基本原則
- ○組織としての対応
- ○外部専門機関との連携
- ○取引を含めた一切の関係遮断
- ○有事における民事と刑事の法的対応
- ○裏取引や資金提供の禁止

②反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的

勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

（１）主な着眼点

反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。

① 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、貸金業者単体のみならず、貸金業における反社会的勢力との関係遮断のため、グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。さらに、グループ外の他社（信販会社等）との提携により貸付けを行う場合においても、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

② 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

イ．反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、業界団体等から提供された情報を積極的に活用しているか。さらに、当該情報を取引先の審査や当該貸金業者における株主の属性判断等を行う際に、適切に活用する体制となっているか。

ロ．反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、平素より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。

ハ．反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。

③ 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

提携ローン（４者型）（注）については、暴力団排除条項の導入を徹底の上、貸金業者が自ら事前審査を実施する体制を整備し、かつ、提携先の信販会社における暴力団排除条項の導入状況や反社会的勢力に関するデータベースの整備状況等を検証する態勢となって

いるか。

（注）提携ローン（４者型）とは、加盟店を通じて顧客からの申込みを受けた信販会社が審査・承諾し、信販会社による保証を条件に貸金業者が当該顧客に対して資金を貸付けるローンをいう。

④　適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

⑤　反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

イ．反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

ロ．平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、株式会社整理回収機構のサービサー機能を活用する等して、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。

ハ．事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、可能な限り回収を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないよう配意しているか。

ニ．いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には、資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢を整備しているか。

⑥　反社会的勢力による不当要求への対処

イ．反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

ロ．反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこととしているか。

ハ．反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。

ニ．反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

⑦　株主情報の管理

定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された反社会的勢力との関係遮断態勢等の課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４の規定に基づく厳

正な処分について、必要な対応を検討するものとする。
（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－７　苦情等への対処（金融ＡＤＲ制度への対応も含む）

貸金業者が資金需要者等からの相談、苦情、紛争等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の理解を得ようとすることは、資金需要者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。

また、資金需要者等からの苦情等が当該貸金業者の業務運営に係る問題提起であり、業務改善や資金需要者等へのサービス向上のために有益な情報であることを認識することも重要である。

近年、資金需要者等の保護を図り貸金業務（法第２条第19 項で規定する「貸金業務」を指す。以下同じ。）への資金需要者等の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性はさらに高まっている。

このような観点を踏まえ、簡易・迅速に苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ＡＤＲ制度（ＡＤＲについて（注）参照）が導入されており、貸金業者においては、金融ＡＤＲ制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。

（注）ＡＤＲ（Alternative Dispute Resolution）
訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

貸金業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの資金需要者等からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。貸金業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。

加えて、貸金業者には、金融ＡＤＲ制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。

もっとも、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ＡＤＲ制度においては、指定ＡＤＲ機関（注）において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、貸金業者においては、資金需要者等からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。

（注）指定ＡＤＲ機関とは、法第２条第18 項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。

Ⅱ－２－７－１ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立

貸金業者は、金融ＡＤＲ制度において求められる措置・対応を含め、資金需要者等から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。

また、経営陣は、苦情等対処機能に関する内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮し、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備する必要がある。

貸金業者の監督に当たっては、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することが必要である。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備
社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めるとともに、資金需要者等の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。

② 法令等を踏まえた苦情等対処の実施態勢の構築

イ．社内規則等の周知・徹底

役職員が社内規則等に基づき、苦情等への対処を適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

特に資金需要者等からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等（苦情等対処に関するものに限らない。）の営業所等に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。

ロ．苦情等対処の実施態勢

・ 貸金業者は、苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。

・ 資金需要者等からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の役職員が抱える資金需要者等からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。

・ 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。

・ 苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、資金需要者等の利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、ＦＡＸ、ｅメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、資金需要者等の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。

・ 苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（「Ⅱ－２－２ 顧客情報管理」を参照）。

・ 代理店及び金融サービス仲介業者（金融サービスの提供に関する法律第 11 条第６項に規定する金融サービス仲介業者をいい、貸金業貸付媒介業務（同条第５項に規定する貸金業貸付媒介業務をいう。）を行う者に限る。）を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、貸金業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（「Ⅱ－２－３ 外部委託」を参照）。

・ 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。

ハ．資金需要者等への対応

・ 苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ資金需要者等から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り資金需要者等の理解と納得を得て解決することを目指しているか。

・ 苦情等を申し出た資金需要者等に対し、申出時から処理後まで、資金需要者等の特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を必要に応じて行う態勢を整備しているか。

・ 申出のあった苦情等について、貸金業者自身において対処するばかりでなく、苦情等の内容や資金需要者等の要望等に応じ、資金需要者等に対して適切な外部機関等（金融ＡＤＲ制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。

なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段（金融ＡＤＲ制度を含む）は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、資金需要者等の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある。

・　外部機関等（金融ＡＤＲ制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）において苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である資金需要者等に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など資金需要者等に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。

ニ. 情報共有・業務改善等

・　類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業所等に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに内部監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。

・　苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定ＡＤＲ機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に資金需要者等対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。

ホ. 外部機関等（金融ＡＤＲ制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）との関係

・　迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。

・　外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、資金需要者等からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき適切な検討を行う態勢を整備しているか。

ヘ. 利息制限法に定める制限利率を超える利息･賠償額の支払が約定された債権について、債務者等又は債務者等であった者から、当該制限利率に基づく引き直し計算による債権の減額又は制限利率を超える利息・賠償額の返還を求められた場合に、当該相手方の法律的知識に十分配慮した上で､可能な限り誠実な対応に努める態勢が整備されているか。

③　内部管理部門等による実効性確保のための措置

苦情等対処に関して、内部管理部門等における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、苦情等対処機能の実効性が確保されているか。

さらに、苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢が整備されているか。

Ⅱ－２－７－２ 金融ＡＤＲ制度への対応

Ⅱ－２－７－２－１ 指定紛争解決機関（指定ＡＤＲ機関）が存在する場合

資金需要者等の利益の保護の充実及び貸金業務への資金需要者等の信頼性の向上を図るためには、貸金業者と資金需要者等との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ＡＤＲ制度において、指定ＡＤＲ機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融ＡＤＲ制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に貸金業者と指定ＡＤＲ機関との間の手続実施基本契約（法第２条第23項に規定する「手続実施基本契約」をいう。以下同じ。）によって規律されているところである。

貸金業者においては、指定ＡＤＲ機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

貸金業者は、上記意義を踏まえ、金融ＡＤＲ制度への対応に当たり、業務の規模・特性に応じ、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。

なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－７－１）における留意点も参照すること。

① 手続実施基本契約

・ 自らが営む貸金業務について、指定ＡＤＲ機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

また、例えば、指定ＡＤＲ機関の指定取消しや新たな指定ＡＤＲ機関の設立などの変動があった場合であっても、資金需要者等の利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置（新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など）を講じるとともに、資金需要者等へ周知する等の適切な対応を行っているか。

・ 指定ＡＤＲ機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。

② 公表・周知・資金需要者等への対応

・ 手続実施基本契約を締結した相手方である指定ＡＤＲ機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。

公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要である。仮に、ホームページに掲載したとしても、これを閲覧できない資金需要者等も想定される場合には、そのような資金需要者等にも配慮する必要がある。

公表する際は、資金需要者等にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、資金需要者等が容易に金融ＡＤＲ制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。

・ 手続実施基本契約も踏まえつつ、資金需要者等に対し、指定ＡＤＲ機関による標準的な手続のフローや指定ＡＤＲ機関の利用の効果（時効の完成猶予等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。

（２）苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項

貸金業者が手続実施基本契約により手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務を負担することを踏まえ、検証に当たっては、例えば、以下の点に留意することが必要である。

① 共通事項

・ 指定ＡＤＲ機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

・ 指定ＡＤＲ機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由（正当な理由）について説明する態勢を整備しているか。

② 紛争解決手続への対応

・ 紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。

・ 和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を内部管理部門等が事後検証する態勢を整備しているか。

・ 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（法第41 条の44 第１項で規定する「業務規程」を指す。）等を踏まえ速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。

Ⅱ－２－７－２－２　指定ＡＤＲ機関が存在しない場合

金融ＡＤＲ制度においては、指定ＡＤＲ機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。貸金業者においては、これらの措置を適切に実施し、貸金業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、資金需要者等の保護の充実を確保し、資金需要者等の信頼性の向上に努める必要がある。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

貸金業者は、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ＡＤＲ制度の趣旨を踏まえ、資金需要者等からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているか。

なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－７－１）における留意点も参照すること。

①　苦情処理措置・紛争解決措置の選択

イ．自らが営む貸金業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。なお、その際は、例えば、資金需要者等が苦情・紛争を申し出るに当たり、資金需要者等にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、資金需要者等の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

a．苦情処理措置

- 苦情処理に従事する役職員の助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること
- 貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること
- 貸金業協会を利用すること
- 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
- 他の業態の指定ＡＤＲ機関を利用すること
- 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること

b．紛争解決措置

- 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること
- 弁護士会を利用すること
- 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
- 他の業態の指定ＡＤＲ機関を利用すること
- 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること

ロ．苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。

ハ．苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人（上記イのａの「苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人」又はｂの「紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人」）を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（施行規則第10 条の６の２第１項第５号、同条第２項第４号に規定する法人をいう。）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。

ニ．外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。

ホ．外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、資金需要者等の費用負担

が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。

② 運用

苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する必要がある。

（２）苦情処理措置（貸金業者自身で態勢整備を行う場合）についての留意事項

① 消費生活専門相談員等による役職員への助言・指導態勢を整備する場合

・ 定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する役職員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。

・ 消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。

② 貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合

・ 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。

・ 苦情の申出先を資金需要者等に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。

周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、資金需要者等が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。

なお、周知･公表の方法について、Ⅱ－２－７－２－１（１）②を参照のこと。

（３）苦情処理措置（外部機関を利用する場合）及び紛争解決措置の留意事項

① 周知・公表等

・ 貸金業者が外部機関を利用している場合、資金需要者等の保護の観点から、例えば、資金需要者等が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、資金需要者等にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。

・ 苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、資金需要者等に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として貸金業者が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を資金需要者等に紹介する態勢を整備しているか。

② 手続への対応

・ 外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

・ 苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。

・ 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。

・ 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等

を内部管理部門等が事後検証する態勢を整備しているか。

・　解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

Ⅱ－２－７－２－３　各種書面への記載

貸金業者は、各種書面において金融ＡＤＲ制度への対応内容を記載することが、法令上、義務付けられている（法第16 条の２に規定する契約締結前の書面等）。それらの書面には、指定ＡＤＲ機関が存在しない場合は苦情処理措置・紛争解決措置の内容を記載する必要があるが、例えば、貸金業者が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決にかかる業務の一部を他の機関に委託等している場合、当該他の機関も含む）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を記載するべきことに留意する。

Ⅱ－２－７－３　監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の金融ＡＤＲ制度への対応を含む苦情等対処態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条の６の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

この点、指定ＡＤＲ機関が存在する場合において、貸金業者に手続応諾義務等への違反・懈怠等の問題が認められた場合であっても、一義的には貸金業者と指定ＡＤＲ機関との手続実施基本契約にかかる不履行であるため、直ちに行政処分の対象となるものではなく、当局としては、貸金業者の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。

なお、一般に資金需要者等と貸金業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にＡＤＲや司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。

Ⅱ－２－８　不祥事件に対する監督上の対応

施行規則第 26 条の 25 第１項第４号に規定する「役員又は使用人に貸金業の業務に関し法令に違反する行為又は貸金業の業務の適正な運営に支障を来す行為」（以下「不祥事件」という。）が発生した場合の監督上の対応については、以下のとおり取扱うこととする。

なお、不祥事件とは、貸金業の業務に関し法令に違反する行為の外、次に掲げる行為が該当する。

・貸金業の業務に関し、資金需要者等の利益を損なうおそれのある詐欺、横領、背任等。
・貸金業の業務に関し、資金需要者等から告訴、告発され又は検挙された行為。
・その他貸金業の業務の適正な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為であって、上記に掲げる行為に準ずるもの。

（１）主な着眼点

①　貸金業者において不祥事件が発覚し、当該貸金業者から第一報があった場合は、以下の点を確認するものとする。なお、貸金業者から第一報がなく届出書の提出があった場合にも、同様の取扱いとする。

イ．社内規則等に則った内部管理部門への迅速な報告及び経営陣への報告。
ロ．刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等への通報。
ハ．独立した部署（内部監査部門等）での不祥事件の調査・解明の実施。

② 不祥事件と貸金業者の業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証を行うこととする。
イ．不祥事件の発覚後の対応は適切か。
ロ．不祥事件への経営陣の関与はないか、組織的な関与はないか。
ハ．不祥事件の内容が資金需要者等に与える影響はどうか。
ニ．内部牽制機能が適切に発揮されているか。
ホ．再発防止のための改善策の策定や自浄機能は十分か、関係者の責任の追及は明確に行われているか。
ヘ．資金需要者等に対する説明や問い合わせへの対応等は適切か。

（２）監督手法・対応

不祥事件の届出があった場合には、事実関係（当該行為が発生した営業所等、当該行為者の氏名・職名・職歴（貸金業務取扱主任者である場合にはその旨）、当該行為の概要、発覚年月日、発生期間、発覚の端緒）、発生原因分析、改善・対応策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者の自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－９ 貸金業務取扱主任者

主任者に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 法令等を踏まえた社内規則等の整備
イ．法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、主任者を適正に設置するための社内規則等が整備されているか。
ロ．法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、主任者の果たすべき役割、その権限などを規定した社内規則等が整備されているか。

② 主任者の役割等に関する実施態勢の構築
イ．社内規則等に基づき、主任者の適正な設置及び主任者が適切に助言・指導を行うことができるよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
ロ．主任者を、法令及び社内規則等に則って営業所等ごとに適正に設置するための態勢が整備されているか。

（注１）営業所等ごとに設置する主任者数は、法第 12 条の４第２項の従業者名簿に記載されるべき従業者の数で除した数が 50 分の１以上になることに留意すること。

（注２）施行規則第 10 条の８に規定する「営業所等において貸金業の業務に従事する者」とは、法第 12 条の４第２項に規定する従業者名簿に記載されるべき従業者数の数と一致することに留意すること。

ハ. 社内規則等に則り､主任者の役割等を適正に確保するための態勢が整備されているか。
例えば、資金需要者等から苦情の申出があった場合、申出内容を確認の上、当該苦情等に関係する使用人その他の従業者を指導するなど、主任者が適切に助言・指導を行うことができる態勢が整備されているか。

③　内部管理部門等における実効性確保のための措置
主任者の設置や主任者の果たすべき役割、その権限に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、主任者の適正な設置や主任者の果たすべき役割、その権限について実効性が確保されているか。

（２）留意事項

①　施行規則第 10 条の７第１号の「常時勤務する者」とは、営業時間内に営業所等に常時駐在する必要はないが、単に所属する営業所等が１つに決まっていることだけでは足りず、社会通念に照らし、常時勤務していると認められるだけの実態を必要とする。

②　従業者が従業者名簿の記載対象となるか否かについては、個別具体的な事実関係に即して判断することになるが、勧誘や契約の締結を含む営業、審査、債権の管理・回収及びこれらに付随する事務に従事する者であれば雇用関係・雇用形態を問わず、該当すると考えられる一方、人事、総務、経理、システム管理等その業務遂行の影響が、通常、資金需要者等に及ばない業務に従事する者は、原則として該当しないと考えられる。
なお、従業者名簿の「氏名」欄に、旧氏（住民基本台帳法施行令（昭和 42 年政令第 292 号）第 30 条の 13 に規定する旧氏をいう。以下同じ。）及び名を括弧書で併せて記載している場合には、法第 12 条の４第１項の証明書に記載する従業者の氏名については、当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。

③　法第 12 条の３第３項に定める「予見し難い事由」とは、個別具体的に判断されるが、急な死亡や失踪など限定的に解釈されるべきである。
会社の都合や定年による退職など会社として予見できると思われるものは含まれない。

④　法第 12 条の 3 第 3 項に定める「必要な措置」とは、営業所等への主任者の設置又は当該営業所等の廃止などが該当する。

⑤　主任者は、法第 24 条の 26 の貸金業務取扱主任者登録申請書（又は法第 24 条の 28 の登録変更申請書）及び上記②なお書きの従業者名簿に当該旧氏及び名を併記した場合には、法第 12 条の３第４項において資金需要者等に対して明らかにする氏名及び法第 14 条第１項第４号において掲示する氏名に、当該旧氏及び名を使用することができる。
（注）旧氏及び名の使用に当たっては、旧氏及び名を括弧書で併せて記載するなどの方法で旧氏及び名を併せて使用することも差し支えない。

（３）監督手法・対応
検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された主任者に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより､貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。
更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止

命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１０　禁止行為等

法第 12 条の６（禁止行為）に係る監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 資金需要者等に虚偽を告げることや不確実な事項について断定的判断を提供することを禁止するなど、法第 12 条の６の禁止行為に関し規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

② 内部管理部門において、社内規則等に基づき、適正な業務が行われているか検証する態勢が整備されているか。

（２）留意事項

① 法第 12 条の６第１号に規定する「貸付けの契約の内容のうち重要な事項を告げない」行為に該当するかどうかは、個々の事実関係に則して判断する必要があるが、例えば、次のような行為を行う場合には、当該規定に該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。なお、同号から第 3 号に規定する「告げる」又は「告げない」行為とは必ずしも口頭によるものに限られない。

イ．資金需要者等から契約の内容について問合せがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与えること。

ロ．資金需要者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げず、資金需要者等の適正な判断を妨げること。

② 法第 12 条の６第４号の規定は、貸金業者が業務を運営するに当たり不適切な行為を禁止するものであり、「偽りその他不正又は著しく不当な行為」に該当するかどうかは、個別の事実関係に則して、資金需要者等の利益を害する程度や業務の不適切性の程度を総合的に勘案して判断することとなるが、例えば、貸金業者が次のような行為を行う場合は、当該規定に該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。なお、「不正な」行為とは違法な行為、「不当な」行為とは客観的に見て、実質的に妥当性を欠く又は適当でない行為で、不正（違法）な程度にまで達していない行為をいう。

イ．契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと。

ａ．白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。

ｂ．白地手形及び白地小切手を徴求すること。

ｃ．印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること。

ｄ．貸付け金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保又は保証人を徴求すること。

ｅ．クレジットカードを担保として徴求すること。

ｆ．資金需要者等に対し、借入申込書等に年収、資金使途、家計状況等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧めること。

ロ．人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払を要求すること。なお、一切の金銭の支払とは、礼金、割引料、手数料、調査料その他何らの名義をもってするかを問わない。

ハ．顧客の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった貸付けの金額や貸付日などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。

ニ．貸金業者が、架空名義若しくは借名で金融機関等に口座を開設し又は金融機関等の口座を譲り受け、債務の弁済に際して当該口座に振込みを行うよう要求すること。

ホ．資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら、契約を締結すること。

ヘ．資金需要者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が存在する場合に、当該支援者を通じて資金需要者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること。

ト．資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。

ａ．資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。

ｂ．今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。

ｃ．貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。

チ．確定判決において消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第８条から第 10 条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る。）を締結すること。

（３）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の業務に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１１　契約に係る説明態勢

契約に係る説明態勢に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備

資金需要者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえた説明態勢に関し、具体的かつ客観的な基準を定めた社内規則等を整備し、役職員が社内規則等に基づき適正な貸付けの契約（貸付けに係る契約又は当該契約に係る保証契約をいう。以下同じ。）に係る説明を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

また、貸付けの契約に係る説明を行った際の状況に係る記録の方法を定めるなど、事後検証が可能となる措置が講じられているか。

（注）「貸付けの契約に係る説明」とは、貸付けの契約の締結の勧誘時、貸付けの契約締結時等、取引関係の見直し時等における説明をいう。

②　法令等を踏まえた契約に係る説明等の対応を行う態勢の構築

社内規則等に則り、貸付けの契約に係る説明が的確に実施されているか。例えば、以下の点に留意する。

イ．貸付けの契約の締結の勧誘時

ａ．資金需要者等に対する勧誘状況及び過去の取引状況等について、例えば、顧客カード（勧誘者リスト等、勧誘を行う基となった資料を含む。）を整備し、特に、被勧誘者から貸付けの契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）の表示の有無について、明確に記録されているか。

（注１）勧誘者リストの整備においては、Ⅱ－２－１４に記載した、信用情報の目的外利用に該当しないよう留意すること。

（注２）「勧誘」とは、電話や戸別訪問に限らず、電子メール、ダイレクトメールによるものを含む。

ｂ．資金需要者等に勧誘を行った際、再勧誘を希望しない旨の意思表示があった場合は、再勧誘を希望しない期間、商品の範囲について資金需要者等に確認し、適切に記録しているか。

なお、資金需要者等から、再勧誘を希望しない期間、商品の範囲について確認ができない場合には、勧誘を行った資金需要者等の属性や貸付商品の特性等に応じて再勧誘を希望しない期間等を個別に判断する必要があるが、一般的には、当該貸金業者が行う一切の勧誘について、少なくとも概ね３ヶ月間、再勧誘を希望しないと推定されるものと考えられる。

ロ．貸付けの契約の締結時等

ａ．貸付けの契約を締結しようとする場合は、契約内容を口頭で十分に説明することになっているか。口頭で十分な説明ができない場合は、例えば顧客等（資金需要者である顧客又は保証人となろうとする者をいう。以下同じ。）からの電話による問合せ窓口の設置や説明内容のホームページへの掲載等の補完的手段が講じられているか。

貸金業者がインターネット等の口頭での説明が困難である手段を通じて貸付けの契約を締結しようとする場合には、顧客等が貸金業者のホームページ上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする方法等で、顧客等が理解した旨を確認することにより、口頭による説明の代替措置が講じられているか。

ｂ．契約の意思形成のために、資金需要者等の十分な理解を得ることを目的として必要な情報（商品又は取引の内容及びリスク等）を的確に提供することとし、特に以下の点に留意しているか。

・　保証人となろうとする者に当該保証契約の内容を十分に理解しうるよう説明を尽くす（例えば、保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証人の法的効果とリスクについて、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオ即ち実際に保証債務を履行せざるを得ない事態を想定した説明（注）を行う）とともに、保証人となろうとする者が、十分な時間的余裕を持ってあらかじめ保証契約の内容及びこれに伴う危険性について十分理解した上で契約を締結することが可能な態勢となっているか。

（注）個別の契約内容に即し、相手方の理解力に応じた説明を行う必要があるが、例えば、以下の点について十分な説明を行う必要がある。

・　保証人は、主たる債務者が債務を履行できない場合には、債務不履行額に遅延損害金を付した額（特約により主たる債務者が一部の債務不履行により残債務の一括返済を行わなければならなくなる場合は当該金額）のうちその保証の範囲内の額を支払わなければならなくなるおそれがあること。

また、経営に実質的に関与していない第三者と保証契約を締結する場合には、契約締結後、法第 19 条の２の規定に基づき、主たる

債務者の弁済状況について貸金業者が保存する帳簿により確認することができること。

・　経営に実質的に関与していない第三者と根保証契約を締結する場合には、契約締結後、保証人の要請があれば、定期的又は必要に応じて随時、被保証債務の残高・返済状況について情報を提供すること。

・　保証人は、保証債務を履行できない場合には、強制執行により、財産を差押えられるおそれがあること。

・　連帯保証人は、民法第 452 条に規定する催告の抗弁及び同法第453条に規定する検索の抗弁が主張できないことや分別の利益がないことなど、通常の保証人とは異なること。

（注）「分別の利益」とは、複数人の保証人が存在する場合、各保証人は債務額を全保証人に均分した部分（負担部分）についてのみ保証すれば足りるという性質をいう。

・　中小企業・小規模事業者等の経営者等（以下「経営者等」という。）との間で保証契約を締結する場合、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、以下の点について、主債務者と保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行うこととしているか（Ⅱ－２－１３－３（２）参照）。

（ⅰ）保証契約の必要性

（ⅱ）原則として、保証履行時の履行請求は、一律に保証金額全額に対して行うものではなく、保証履行時の保証人の資産状況等を勘案した上で、履行の範囲が定められること

（ⅲ）経営者保証の必要性が解消された場合には、保証契約の変更・解除等の見直しの可能性があること

・　物的担保を徴求する場合、物的担保を提供する者が当該担保契約の内容を十分に理解しうるよう説明を尽くす（例えば、物的担保権が行使されうる場合等、物上保証の法的効果とリスクについて説明を行い、特に、物的担保契約の形式的な内容にとどまらず、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオ即ち実際に物的担保権が行使されうる事態を想定した説明を行う）など、物的担保契約の内容を十分理解した上で契約を締結することとなっているか。

・　いわゆる「おまとめローン」を目的とする契約を締結しようとする場合は、資金需要者等に対し、完全施行前の法第 43 条第１項のみなし弁済の適用に関する説明を行うとともに、必要に応じ、貸金業協会や消費生活センターなど適切な相談窓口を紹介しているか。

ハ．取引関係の見直し時等

ａ．法第 17 条第１項から第５項に規定する「重要なものとして内閣府令で定めるもの」を変更する場合その他債務者等にとって不利となる契約の見直しを行う場合

　契約の変更箇所について説明を行うとともに、これまでの取引関係や、債務者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、債務者等の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。

ｂ．顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合

　これまでの取引関係や、資金需要者等の知識、経験及び財産の状況に応じ可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。

　例えば、長期的な取引関係を継続してきた顧客に係る手形貸付について更なる更改を謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか。

ｃ．経営者等から既存の保証契約の解除等の申入れがあった場合

「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、真摯かつ柔軟に検討を行うとともに、その検討結果について主債務者及び保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行う態勢が整備されているか（Ⅱ－２－１３－３（２）参照）。

特に、借り手企業の事業承継時においては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、前経営者が負担する保証債務について、後継者に当然に引き継がせるのではなく、必要な情報開示を得た上で、保証契約の必要性等について改めて検討するとともに、その結果、保証契約を締結する場合には、保証契約の必要性等について主債務者及び後継者に対して丁寧かつ具体的な説明を行う態勢が整備されているか。

また、前経営者から保証契約の解除を求められた場合には、前経営者が引き続き実質的な経営権・支配権を有しているか否か、当該保証契約以外の手段による既存債権の保全の状況、法人の資産・収益力による借入返済能力等を勘案しつつ、保証契約の解除についての適切な判断を行う態勢が整備されているか（Ⅱ－２－１３－３（２）参照）。

ｄ．延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）、企業再生手続（法的整理・私的整理）及び債務者等の個人再生手続等の場合

（ｉ） これまでの取引関係や､債務者等の知識､経験及び財産の状況に応じ､かつ、法令に則り、一連の各種手続を段階的かつ適切に執行する態勢が整備されているか。

例えば、主債務者の経営に実質的に関与していない第三者の保証人に保証債務の履行を求める場合は、保証人が主債務者の状況を当然には知り得る立場にないことに留意し、事後の紛争等を未然に防止するため、必要に応じ、一連の各種手続について通知を行う等適切な対応を行う態勢となっているか。

（ii） 手続の各段階で、債務者等から求められれば、その客観的合理的理由を説明することとしているか。

（iii） 特に経営者保証における保証債務の履行に際しては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、保証人の手元に残すことのできる残存資産の範囲について、必要に応じ支援専門家とも連携しつつ、保証人の履行能力、経営者たる保証人の経営責任や信頼性、破産手続における自由財産の考え方との整合性等を総合的に勘案して決定する態勢となっているか（Ⅱ－２－１３－３（２）参照）。

③ 内部管理部門等による実効性確保のための措置

貸付けの契約に係る説明に関して、定期的な内部管理部門における当該説明を行った際の状況に関する記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等及び内部監査に加え、必要に応じ、例えば、録音テープの確認や資金需要者等と直接面談等を行うことにより、貸付けの契約に係る説明の実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、貸付けの契約に係る説明の実効性が確保されているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の勧誘･説明態勢等の課題等については､上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより､貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１２　利息、保証料等に係る制限等

貸金業者は、利息制限法に規定する金額を超える利息の契約締結や受領、又はその支払を要求してはならない。

利息、保証料等に係る制限等に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、利息、保証料等に係る制限等を具体的に定めているか。

②　法令等を踏まえた利息、保証料等の制限等に係る実施態勢の構築

イ．役職員が社内規則等に基づき、利息、保証料等の制限等に係る取扱いを適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ロ．貸付けに係る契約を締結するとき、以下の点に留意して、契約内容の確認等を行う態勢の整備がなされているか。

ａ．法第 12 条の８第２項に規定する「みなし利息」についても利息に含めて貸付けの契約を締結しているか。

ｂ．法第 12 条の８第２項に規定する「契約の締結及び債務の弁済の費用」、施行令第３条の２の２に規定する「利息と見なされない費用」及び第３条の２の３に規定する「利用料」は、実費相当額（法令上の上限がある場合にはその範囲内）となっているか。

ｃ．債務履行担保措置に係る契約を、債務履行担保措置を業として営む者と締結することを貸付けに係る契約の条件とする場合、当該債務履行担保措置の対価として支払われる金銭の額と利息を合算した金額が、利息制限法に規定する金額を超えないものとなっているか。

ｄ．同一の債務者に追加的に貸付けを行うにあたっては、利息制限法の上限利率は、同法第５条に基づき、債務者の自社貸付残高に応じて変化することを踏まえ、利率を決定しているか。

ｅ．保証業者と保証契約を締結しようとするときは、あらかじめ、当該保証契約を締結するまでに、当該保証業者への照会その他の方法により、当該保証業者と当該貸付けに係る契約の相手方又は相手方となろうとする者との間における保証料に係る契約の締結の有無及び当該保証料の額を確認しているか。

また、確認に関する記録を作成し、保存しているか。

ｆ．施行規則第 10 条の 13 に規定する保証料に係る契約を、保証業者との間で締結することを貸付けに係る契約の締結の条件とはしない措置を講じているか。

ｇ．保証業者と根保証契約を締結する際に、当該根保証契約が施行規則第 10 条の 14 に規定するものであるときは、当該根保証契約の締結をしない措置を講じているか。

ｈ．金銭の貸借の媒介を行った貸金業者は、当該媒介により締結された貸付けに係る契約の債務者から当該媒介の手数料を受領した場合において、当該貸付けに係る契約の更新（施行規則第 10 条の 15 の規定を含む。）があったときは、これに対する新たな手数料を受領し、又はその支払いの要求をしない措置を講じているか。

③　内部管理部門等による実効性確保のための措置

利息、保証料等に係る契約の締結等に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適正な利息、保証料等に係る契約の締結等その実効性が確保されているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された貸金業者の利息・保証料の徴求に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の 6 の 10 に基づき報告書を徴収することにより､貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して､法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする｡また、重大･悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする(行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による)｡

なお､法第 12 条の８第１項、第３項及び第４項の規定により､出資法の上限金利を下回る金利帯であっても、利息制限法の上限金利を上回る利息の契約、受領又は支払の要求をした場合、行政処分の対象となることに留意する。

Ⅱ－２－１３　過剰貸付けの禁止

貸金業者は、過剰貸付けの抑制のために導入された、個人顧客の年収等から算定される当該個人顧客に係る基準額を超える貸付け等を原則禁止する総量規制（本監督指針において「総量規制」という。）を遵守することをはじめ、貸付けの契約を締結するに当たっては、顧客等の収入又は収益その他の資力、信用、借入れの状況、返済計画その他の返済能力を十分に調査する義務があり、調査の結果、その顧客等の返済能力を超えると認められる貸付けの契約を締結してはならない。

上記を踏まえ、貸金業者においては、過剰貸付けの防止のための適切な態勢を構築する必要がある。

Ⅱ－２－１３－１　返済能力調査

顧客等の返済能力調査（保証人となろうとする者の返済能力調査を含む。以下同じ。）に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　共通事項

イ．法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、返済能力調査のための社内体制や方法等を具体的に定めているか。

ロ．法令等を踏まえた返済能力調査の実施態勢の構築

ａ．役職員が社内規則等に基づき、返済能力調査を適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ｂ．社内規則等に則り、返済能力調査を適切に実施する態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば以下の点に留意する。

ⅰ）顧客の収入又は収益、保有資産、家族構成、生活実態などの属性を十分に調査・把握しているか。

ⅱ）借入申込書に借入希望額、既往借入額（例えば、他の貸金業者、銀行等からの借入れの額。以下同じ。）、年収額等の項目を顧客自身に記入させること等により、顧客の借入れの意思を確認しているか。

（注）顧客が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が本人を補佐して代筆対応等を行う場合にも、顧客本人の借入れの意思が適切に反映されていることを慎重に確認する必要があることに留意する。

ⅲ）物的担保を徴求する場合には、主債務者の属性、事業計画、当該貸付けの返済計画の条件等にかんがみて、当該担保物件を換価しなくても返済しうるか否かを確認しているか。

また、担保権が実行され、当該担保物件を失うこととなった場合の物的担保提供者の具体的な認識を確認しているか。

ⅳ）保証を付した貸付けに係る契約を締結する場合には、主債務者の属性、事業計画、当該貸付けの返済計画の条件等にかんがみて、保証人からの代位弁済がなくとも返済しうるか否かを調査しているか。

また、保証人となろうとする者について、収入又は収益、保有資産、家族構成、生活実態、既往借入額及びその返済状況等の調査を行い、実際に保証債務を履行せざるを得なくなった場合の履行能力及び保証人の具体的な認識を確認しているか。

ⅴ） 顧客等の返済能力の調査に関する記録について、法令に則り、また、必要に応じて、顧客等ごとに、適時・適切な作成・保存がなされているか。

ハ. 内部管理部門等による実効性確保のための措置

返済能力調査に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、返済能力調査の実効性が確保されているか。

② 個人向貸付けの調査に関する事項

個人顧客を相手方として貸付けを行う貸金業者については、上記（１）①に加え、以下の態勢が整備されているか。

イ. 個人である顧客等との間で、貸付けの契約を締結しようとする場合又は極度方式基本契約の極度額を増額しようとする場合には、指定信用情報機関と信用情報提供契約を予め締結のうえ、同機関が保有する信用情報を使用して、顧客等の返済能力調査を行うこととしているか。

ロ. 個人顧客と極度方式基本契約を締結している場合には、法第 13 条の３第１項及び第２項の規定に基づく調査（以下「途上与信」という。）を適時・適切に行うこととしているか。

特に、途上与信のうち定期的な調査（法第 13 条の３第２項の規定による調査）は、施行規則第 10 条の 25 第３項の規定により、新たな極度方式貸付けの停止措置を講じている場合（延滞以外を理由とする場合は、当該理由が合理的であり、かつ、当該措置を講じた旨、その年月日及び当該理由が法第 19 条の帳簿に、施行規則第 16 条第１項第７号に規定する「交渉の経過の記録」として記載されている場合に限る。）には課されないが、当該貸付けの停止措置を解除しようとする場合には、施行規則第 10 条の 24 第１項第２号の規定により、途上与信（法第 13 条の３第１項の規定による調査）を行わなければならないことに留意する必要がある。

ハ. 法第 13 条第３項本文各号のいずれか又は法第 13 条の３第３項本文に該当することを確認した場合には、当該個人顧客から、施行規則第 10 条の 17 第１項に規定される源泉徴収票その他の当該個人顧客の収入又は収益その他の資力を明らかにする書面等（以下「年収証明書」という。）の提出又は提供を適時・適切に受けているか。

なお、年収証明書の提出を受けられないなど当該個人顧客の年収を把握できないときは、当該個人顧客の返済能力を確認できないことから、法第 13 条の２第１項により貸付けの契約（極度方式貸付けに係る契約を含む。）を締結できないことに留意する必要がある。

また、事業所得について、直近の年を含む複数年の連続した期間の事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合には、当該算定に用いたすべての年の年収証明書の提出又

は提供を受ける必要がある。
ニ．途上与信に関する記録について、法令に則り、また、必要に応じて、顧客等ごとに、適時・適切な作成・保存がなされているか。

（２）留意事項
① 共通事項
イ．施行規則第 10 条の 18 第１項第４号に定める「顧客等の借入れの状況に関する調査結果」については、借入額のほか、借入件数、各貸付けに係る契約の内容（除外貸付・例外貸付となる契約であれば、その旨）等、調査の結果判明した「借入れの状況」に関するあらゆる事項を記録する。
ロ．施行規則第 10 条の 18 第２項第１号に定める「当該貸付けに係る契約に基づく債権が弁済その他の事由により消滅したとき」には、債権譲渡は含まれないと考えられる。
② 個人向貸付けに関する事項
イ．施行規則第 10 条の 17 第１項各号に規定された各書面については、それぞれ下記の法令を根拠として交付されたものであれば、書面の名称の如何を問うものではない。
ａ．源泉徴収票・・・・・・所得税法第 226 条第１項
ｂ．支払調書 ・・・・・・ 所得税法第 225 条第１項
ｃ．給与の支払明細書・・・所得税法第 231 条
ｄ．確定申告書・・・・・・所得税法第 120 条第１項、地方税法第 317 条の２第１項
ｅ．青色申告決算書・・・・所得税法第 143 条
ｆ．収支内訳書 ・・・・・ 所得税法第 120 条第６項
ｇ．納税通知書 ・・・・・ 地方税法第１条第１項第６号
ｈ．納税証明書 ・・・・・ 地方税法第 20 条の 10
ｉ．年金証書 ・・・・・・ 国民年金法第 16 条、国民年金法施行規則第 65 条、厚生年金保険法施行規則第 82 条等
ｊ．年金通知書・・・・・・所得税法第 231 条等
ロ．施行規則第 10 条の 17 第１項第８号に規定される「所得証明書」には、例えば、以下のようなものが含まれる。
ａ．根拠法令なく、行政サービスの一環として、地方公共団体が交付する所得・課税証明書
ｂ．当該個人顧客の勤務先が発行する所得証明書（ただし、当該勤務先の代表者その他の権限を有する者が確認したことの記録により真正であると認められるものに限る。）

（３）監督手法
検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された返済能力調査に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。
更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１３－２ 貸付審査
貸付審査（貸付けに係る契約の締結に係る審査及び当該契約に係る保証契約の締結に係る審査をいう。以下同じ。）に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点
① 共通事項
イ．法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、貸付審査のための社内体制や客観的かつ具体的な貸付基準を定めているか。

特に、経営者等と保証契約を締結する場合においては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切な保証金額の設定を行っているか（Ⅱ－２－１３－３（２）参照）。

ロ．法令等を踏まえた貸付審査の実施態勢の構築

ａ．役職員が貸付基準に基づき、貸付審査を的確に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ｂ．貸付基準に則り、貸付審査を的確に実施する態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば以下の点に留意する。

ⅰ）　保証人や物的担保（※）を徴求する貸付けにおいて、主債務者自身の返済能力ではなく、保証の履行や担保権実行を主な回収の手段とする貸付けの契約の締結を防止する措置が講じられているか。また、保証人及び物的担保提供者の適格性審査について明確な基準が整備されているか。

（※）予めその不動産その他の物的担保の売却代金により弁済される予定であることが客観的に明らかな貸付けを除く。

ⅱ）　指定信用情報機関が保有する信用情報を使用する場合において、顧客等に係る信用情報の照会が同機関に対して同日中に繰り返し行われているなど借回りが推察される場合には、より慎重な貸付審査を行うなど、過剰貸付けの防止に努めているか。

ハ．内部管理部門等による実効性確保のための措置

貸付審査に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて貸付基準の見直しを行うなど、貸付審査の実効性が確保されているか。

②　個人向貸付けの貸付審査に関する事項

個人顧客を相手方として貸付けを行う貸金業者については、上記（１）①に加え、以下の態勢が整備されているか。

イ．個人顧客の基準額及び当該個人顧客に係る個人顧客合算額又は極度方式個人顧客合算額の各算定方法、並びに当該基準額の超過により、個人過剰貸付契約又は基準額超過極度方式基本契約に該当する場合の対応方法等が貸付基準において明確に定められているか。

ロ．極度方式貸付けに係る貸付けの返済を銀行等口座の引き落としにより受けている場合には、その返済期日において返済（引落）の事実を確認する前に追加貸付けを行うことにより総量規制を上回る貸付けをしない措置を講じているか。

ハ．法第 13 条の２第２項に規定される住宅資金貸付契約等（本監督指針において「除外貸付」という。）について、その要件に該当するかどうかを適切に検討・判断しているか。例えば、返済能力調査等により得られた情報その他貸金業者自ら保有する情報を総合的に勘案して、提出を受けた書面（施行規則第 10 条の 21 第２項各号に掲げる書面を含む。）の信ぴょう性・妥当性を通常の注意義務をもって確認しているか。

ニ．除外貸付に該当する契約を締結した場合における施行規則第 10 条の 21 第２項に掲げる書類等について、法令に則り、適切な保存がなされているか。

ホ．法第 13 条の２第２項及び法第 13 条の３第５項に規定される個人顧客の利益の保護に支障を生ずることがない契約として内閣府令で定めるもの（本監督指針において「例外貸付」という。）について、その要件に該当するかどうかを適切に検討・判断しているか。例えば、返済能力調査等により得られた情報その他貸金業者自ら保有する情報を総合的に勘案して、提出を受けた書面（施行規則第 10 条の 23 第２項各号に掲げる書面を含む。）の信ぴょう性・妥当性を通常の注意義務をもって確認しているか。

ヘ．施行規則第 10 条の 23 第１項第３号に定める貸付けに係る契約及び施行規則第 10 条の 28 第１項第２号に定める極度方式基本契約（以下「配偶者貸付契約」という。）を締結している個人顧客の配偶者を相手方として、貸付けに係る契約を締結する場合又は極度

方式基本契約を締結している場合において、施行規則第 10 条の 23 第３項に定める要件に該当するかどうか又は施行規則第 10 条の 28 第２項及び第３項に定める「配偶者合算基準額超過極度方式基本契約」に該当するかどうかを適切に検討・判断しているか。

ト．例外貸付に該当する契約を締結した場合における施行規則第 10 条の 23 第２項に掲げる書類等について、法令に則り、適切な保存がなされているか。

（２）留意事項

① 法第 13 条の２第２項に規定する年間の給与及びこれに類する定期的な収入の金額は、施行規則第 10 条の 22 第２項に基づき、年収証明書に記載された事項を用いて算出されるが、法第 13 条第３項又は法第 13 条の３第３項において、貸金業者が年収証明書の提出又は提供を受ける必要がない場合は、個人顧客が自ら年収証明書の記載事項を基にこれを算出し、申告することとなる。

② 施行規則第 10 条の 21 第１項第１号における「不動産の改良に必要な資金の貸付けに係る契約」には、当該不動産を担保としない契約も含まれる。

③ 施行規則第 10 条の 21 第１項第５号における「有価証券の購入」には、新株予約権の権利行使による取得も含まれる。

④ 配偶者貸付契約を行うために配偶者の同意書を取得する場合には、当該同意が真正なものであるか否かについて、慎重に判断する必要がある。

⑤ 施行規則第 10 条の 23 第１項第２号の２に定める「特定緊急貸付契約」である極度方式基本契約については、施行規則第 10 条の 24 第１項第１号において定める「１月ごとの期間」における極度方式貸付けの当該期間内の実行額及び当該期間末日の残高がいずれも零を超える場合に、途上与信が必要となる。

⑥ 施行規則第 10 条の 23 第２項第３号における「事実上の婚姻関係と同様の事情にあることを証明する書面」とは、住民票（続柄に、「夫（未届）」、「妻（未届）」など未届の配偶者である旨の記載があるもの）を指す。

⑦ 施行規則第 10 条の 23 第１項第４号に基づき、個人顧客から提出を受ける「事業計画」、「収支計画」及び「資金計画」については、協会の自主規制規則等も踏まえ、当該個人顧客の返済能力を合理的・客観的に確認するために必要な事項の記載があれば、必ずしも各計画が形式的に独立していることを要しない（施行規則第 10 条の 23 第１項第５号、施行規則第 10 条の 28 第１項第３号及び第４号について同じ）。

⑧ 施行規則第 10 条の 23 第２項第６号ロに定める「照会の結果を記載した書面」には、例えば、照会を行った担当者の氏名・所属部署、照会を行った日時・手法（電話、訪問、電子メール及び書面発送等の別）、照会の相手方（正規貸付けを行う者）の商号又は名称、応答者の氏名・所属部署・電話番号等の連絡先、及び応答者の回答内容（正規貸付けの予定金額・予定実行日を含む。）等を記載する必要がある。

（３）監督手法

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された貸付審査に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１３－３ 「経営者保証に関するガイドライン」の融資慣行としての浸透・定着等

（１）意義

中小企業・小規模事業者等（以下「中小企業」という。）の経営者による個人保証（以下「経営者保証」という。）には、中小企業の経営への規律付けや信用補完として資金調達の円滑化に寄与する面がある一方、経営者による思い切った事業展開や創業を志す者の起業への取組み、保証後において経営が窮境に陥った場合における早期の事業再生を阻害する要因となっているなど、企業の活力を阻害する面もあり、経営者保証の契約時及び履行時等において様々な課題が存在する。

こうした状況に鑑み、中小企業の経営者保証に関する中小企業、経営者及び金融機関（貸金業者を含む。以下Ⅱ－２－１３－３において同じ。）による対応についての自主的自律的な準則として「経営者保証に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）が定められた。

このガイドラインは、経営者保証における合理的な保証契約の在り方等を示すとともに主たる債務の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うための準則であり、中小企業団体及び金融機関団体の関係者が中立公平な学識経験者、専門家等と共に協議を重ねて策定したものであって、主債務者、保証人及び対象債権者によって、自発的に尊重され、遵守されることが期待されている。

金融機関においては、経営者保証に関し、ガイドラインの趣旨や内容を十分に踏まえた適切な対応を行うことにより、ガイドラインを融資慣行として浸透・定着させていくことが求められている。

（２）主な着眼点

① 経営陣は、ガイドラインを尊重・遵守する重要性を認識し、主導性を十分に発揮して、経営者保証への対応方針を明確に定めているか。また、ガイドラインに示された経営者保証の準則を始めとして、以下のような事項について職員への周知徹底を図っているか。

イ．経営者保証に依存しない融資の一層の促進（法人と経営者との関係の明確な区分・分離が図られている等の場合における、経営者保証を求めない可能性等の検討を含む。）

ロ．経営者保証の契約時の対応（適切な保証金額の設定を含む。）

ハ．既存保証契約の適切な見直し（事業承継時の対応を含む。）

ニ．保証債務の整理に関する対応（経営者の経営責任の在り方、残存資産の範囲及び保証債務の一部履行後に残存する保証債務の取扱いを含む。）

ホ．その他（ガイドラインにより債務整理を行った保証人に関する情報の取扱いを含む。）

② ガイドラインに基づく対応を適切に行うための社内規程やマニュアル、契約書の整備、本部による営業店支援態勢の整備等、必要な態勢の整備に努めているか。

③ 主債務者、保証人からの経営者保証に関する相談に対して、適切に対応できる態勢が整備されているか。

④ 主債務者たる中小企業等から資金調達の要請を受けた場合には、当該企業の経営状況等を分析した上で、法人個人の一体性の解消等が図られているか、あるいは、解消を図ろうとしているかを検証するとともに、検証の結果、一体性の解消が図られている等と認められる場合は、経営者保証を求めない可能性等を債務者の意向も踏まえた上で検討する態勢が整備されているか。

⑤ 保証債務の整理に当たっては、ガイドラインの趣旨を尊重し、関係する他の金融機関、外部専門家（公認会計士、税理士、弁護士等）と十分連携・協力するよう努めているか。

⑥　定期的かつ必要に応じ、内部監査等を実施することにより、ガイドラインに基づく対応が適切に行われていることを確認しているか。また、当該監査等の結果を踏まえ、必要に応じて態勢の改善・充実を図るなど、監査等を有効に活用する態勢が整備されているか。

（３）監督手法

上記の取組みについては、「主債務者、保証人及び対象債権者がガイドラインに基づく対応に誠実に協力することによって継続的かつ良好な信頼関係が構築・強化されるとともに、各ライフステージにおける中小企業や創業を志す者の取組意欲の増進が図られ、ひいては中小企業金融の実務の円滑化を通じて中小企業等の活力が一層引き出され、日本経済の活性化に資するよう、金融機関等による積極的な活用を通じて、本ガイドラインが融資慣行として浸透・定着していくことが重要」との政策趣旨に鑑み、適切に取り組む必要がある。

こうした取組態勢や取組状況を踏まえ、監督上の対応を検討することとし、内部管理態勢の実効性等に疑義が生じた場合には、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１４　個人信用情報の提供等

指定信用情報機関と信用情報提供等契約を締結した貸金業者については、法第 41 条の 35 第２項の規定により個人信用情報（法第２条第 14 項に規定する個人信用情報をいう。以下同じ。）の遅滞ない提供が義務づけられている。また、当該貸金業者又はその役職員は、法第 41 条の 38 第１項の規定により、返済能力等調査以外の目的で、指定信用情報機関に信用情報の提供を依頼し、又は指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を使用し、若しくは第三者に提供すること（以下「信用情報の目的外使用等」という。）が禁止されている。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、個人信用情報が遅滞なく提供され、かつ、信用情報の目的外使用等を防止するための社内体制や方法等を具体的に定めているか。

②　法令等を踏まえた遅滞ない提供等態勢の構築

イ．役職員が社内規則等に基づき、個人信用情報が遅滞なく提供されるよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ロ．社内規則等に則り、個人信用情報が遅滞なく提供される態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。

ａ． 指定信用情報機関に加入した際は、加入日前までの貸付けに係る契約（極度方式基本契約及び施行規則第 30 条の 12 で定めるものを除く。）に係る個人信用情報（貸付けの残高があるものに限る。）を、確実に同機関に提供する態勢が整備されているか。

ｂ． 貸付けに係る契約（極度方式基本契約及び施行規則第 30 条の 12 で定めるものを除く。）を締結したときは、個人信用情報を遅滞なく指定信用情報機関に提供する態勢が整備されているか。

ｃ． 上記ａ、ｂにおいて指定信用情報機関に提供した個人信用情報に変更があったとき

も、遅滞なく変更内容を同機関に提供できる態勢が整備されているか。

ｄ．新たに貸付けに係る契約を締結するにあたって、資金需要者等から法第 41 条の 36 第１項、第２項に定める同意を確実に取得し、当該同意に関する記録を作成・保存する態勢が整備されているか。また、新たに配偶者貸付契約を締結するにあたっては、施行規則第 30 条の 15 第１項、第２項に定める同意を確実に取得し、当該同意に関する記録を作成・保存する態勢が整備されているか。

ｅ．　加入した指定信用情報機関の商号又は名称を、例えば、自社の店頭でのポスター掲示や自社のホームページへの掲載など常時閲覧可能な状態で公表しているか（法第 41 条の 37）。

ｆ．　除外貸付及び例外貸付に係る情報（施行規則第 10 条の 23 第１項第３号に定める貸付けに係る契約を締結している場合には、施行規則第 30 条の 13 第１項第８号に定めるものを含む。）が指定信用情報機関に全て提供されていなければならないことを踏まえ、所要の態勢が整備されているか。

（注）所要の態勢整備の内容として、例えば以下が考えられる。

ⅰ）　既往の貸付契約について、一般貸付・除外貸付・例外貸付を区別し、除外・例外貸付に係る情報を指定信用情報機関に提供するための態勢。

ⅱ）　除外・例外貸付の要件を満たすことを明らかにする書面（施行規則第 10 条の 21 第２項、第 10 条の 23 第２項に規定する書面）を入手・保存するための態勢。

③　法令等を踏まえた信用情報の目的外使用等の防止に係る態勢の構築

イ．経営陣は、信用情報の目的外使用等が重大な法令違反行為であることを認識し、自ら率先して信用情報の目的外使用等の防止に係る態勢の構築に取り組んでいるか。

ロ．役職員が社内規則等に基づき、信用情報の適正な使用等が行われるよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ハ．社内規則等に則り、信用情報の目的外使用等を防止する態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。

ａ．指定信用情報機関への信用情報の提供依頼に係るアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）を図り、使用目的を返済能力等調査に限定して提供依頼を行う態勢が整備されているか。

ｂ．指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を使用する役職員が特定され、返済能力等調査に限定して使用する態勢が整備されているか。

（注）例えば、途上与信を行うために取得した信用情報を勧誘に二次利用した場合や信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合等（債権の保全を目的とした利用を含む。）であっても、返済能力の調査以外の目的による使用に該当することに留意する必要がある。

ｃ．信用情報の提供依頼及び使用等に関して、貸付けの契約の申込状況、信用情報の提供依頼の目的、資金需要者等からの同意及び使用状況等について事後的に確認できる態勢が整備されているか。

ｄ．役職員の異動、退職又は営業所等の統廃合等の際など、関係者による信用情報の漏えい等の防止などの対策が講じられているか。

ｅ．信用情報の提供依頼及び使用等に関して、特定役職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する役職員への管理・けん制の強化を図る等、信用情報の目的外使用等を防止するための適切な措置を図っているか。

④　内部管理部門等による実効性確保のための措置

個人信用情報の提供及び信用情報の使用等に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、個人信用情報の適正な提供及び信用情報の適正な使用等の実効性が確保されているか。

（２）留意事項

① 貸付けに係る契約を締結した際に取得した個人信用情報の指定信用情報機関への提供（法第 41 条の 35 第２項）については、以下の点に留意することとする。

イ．取得した個人信用情報については、取得当日中に指定信用情報機関に提供することを原則とする。

ロ． 上記イ．の対応が困難な場合（貸付け業務を深夜まで行っている場合等）には、翌日の指定信用情報機関の情報提供開始時刻までに情報登録が行われるよう、各機関が信用情報提供契約等で定める締切り時刻までに当日取得した情報を提供することとする。

② 指定信用情報機関に提供している個人信用情報に変更があった場合（法第 41 条の 35 第３項）についても、上記①と同様の態勢で情報提供を行うこととする。

（３）監督手法

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された個人信用情報の提供及び信用情報の使用等に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１５ 広告規制

広告規制に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

不適切な広告の防止など、広告の取扱いに関する規定を規定した社内規則等を定め、担当役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

（２）留意事項

① 法第 15 条第１項に規定する「貸付けの条件について広告をする」とは、法第 15 条第１項第２号、施行規則第 12 条第１項第１号及び第２号に掲げる事項（担保の内容が貸付けの種類名となっている場合にあっては、施行規則第 11 条第３項第１号ロの「担保に関する事項」には当たらない。）又は貸付限度額、その他の貸付けの条件の具体的内容を１つでも表示した広告をすることをいう。

② 法第 15 条第２項に規定する「広告」とは、個別の具体的内容に応じて判断する必要があるが、ある事項を随時又は継続して広く宣伝するため、一般の人に知らせることをいい、例えば、次に掲げるものをいう。

イ． テレビコマーシャル。

ロ． ラジオコマーシャル。

ハ． 新聞紙、雑誌その他の刊行物への掲載。

ニ． 看板、立て看板、はり紙、はり札等への表示。

ホ． 広告塔、広告板、建物その他の工作物等への表示。

ヘ．チラシ、カタログ、パンフレット、リーフレット等の配布。
ト．インターネット上の表示。

③　施行規則第 12 条第４項に規定する「多数の者に対して同様の内容で行う勧誘」とは、個別の具体的内容に応じて判断する必要があるが、特定の名あて人に対して、同様の内容のものを送付することをいい、例えば、次に掲げるものをいう。
イ．ダイレクトメール、チラシ、カタログ、パンフレット、リーフレット等の送付。
ロ．電子メールの送信。

④　法第 16 条第２項第３号に規定する「借入れが容易であることを過度に強調することにより、資金需要者等の借入意欲をそそるような表示又は説明」に該当するかどうかは、個別具体的な事実関係に即して判断する必要があるが、例えば、次のような表示がある場合には、これに該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。
イ．貸付審査を全く行わずに貸付けが実行されるかのような表現。
ロ．債務整理を行った者や破産免責を受けた者にも容易に貸付けを行う旨の表現。
ハ．他社借入件数、借入金額について考慮しない貸付けを行う旨の表現。

⑤　Ⅲ－３－７の規定により、非協会員から提出された広告に関する資料等については、協会の自主規制規則を勘案した検証を行い、不適切な広告を確認した場合は、協会員との衡平性を確保しつつ、資金需要者等の利益の保護等の観点から速やかに適切な対応を行うものとする。

（３）監督手法
検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された広告等に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより､貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。
更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする(行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による)。

Ⅱ－２－１６　書面の交付義務

書面交付義務に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点
①　資金需要者等に対する書面交付に関して規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
（注）完全施行後の「資金需要者等に対する書面交付」には、次の書面交付が追加されることに留意する。
・　法第16条の２に規定する契約締結前の書面を貸付けに係る契約の締結までに保証人に加え当該契約の相手方になろうとする者にも交付すること。
・　取引関係を見直すことにより、法第 17 条第１項から第５項に規定する「重要なものとして内閣府令で定めるもの」を変更した際は、法第 17 条に規定する書面を契約の相手方および保証人がいる場合には当該保証人に交付すること。

② 内部管理部門等において、社内規則等に基づき、適正な書面の交付が行われているか検証を行う態勢が整備されているか。

③ 書面の記載内容は、資金需要者等にとって明確でわかり易い内容となっているか、また、記載内容について、必要に応じ見直す態勢が整備されているか。

極度方式基本契約に基づく個々の貸付けに係る法第 17 条書面の各記載事項については、契約書と同一文言での記載になっていない場合、必要な事項が明確かつわかり易く記載されているか。

④ 一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面の交付に際しては、当該書面が交付される旨及び個別書面の記載事項が簡素化される旨を示したうえで、あらかじめ書面又は電磁的方法により承諾を得ているか。なお、債務者等から電磁的方法により承諾を受けた場合には、当該承諾を行った債務者等に対し、承諾を受けた旨を書面又はその他適切な方法により通知しているか。

また、債務者等から、当該書面での交付の承諾を撤回したい旨の意思表示があった場合、当該書面以外の方法による書面交付の適用開始の時期等について、適切な説明が行われているか。

⑤ 書面の交付に代えて電磁的方法により提供する場合又は一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面を交付することについて承諾若しくは撤回の意思表示を受ける場合には、債務者等の承諾等があったことを記録しているか。

（２）留意事項

① 法第16条の２の契約締結前の書面として、申込書一体型のパンフレットを契約締結前の書面とすることを排除するものではないが、記載事項が法令の要件（貸付けの金額、貸付けの利率、極度額等）を満たす必要があることに留意する。

② 契約締結前の書面交付後、契約締結前に法令で定められた記載事項の内容に変更が生じた場合には、再度、当該契約の相手方となろうとする者に対し契約締結前の書面を交付する必要がある。

（３）監督手法

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された書面交付に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１７ 帳簿の備付け等

帳簿の備付け等に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 帳簿の作成及び備付け等について規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基

づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

② 債務者以外の者（保証人を含む。）から返済金を受領した場合、当該返済者と債務者との関係や当該返済者が返済するに至った経緯等について、交渉経過の記録等に正確に記載され、担当者以外の第三者がその内容を容易に把握できる態勢が整備されているか。

③ 内部管理部門においては、交渉経過の記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等に加え、必要に応じ、例えば、録音テープの確認や資金需要者等と直接面談等を行うことにより、正確な帳簿の作成及び保存が履行されるための態勢が整備されているか。

（注）施行規則第 16 条第１項第７号に規定する「交渉の経過の記録」とは、債権の回収に関する記録、貸付けの契約（保証契約を含む。）の条件の変更（当該条件の変更に至らなかったものを除く。）に関する記録等、貸付けの契約の締結以降における貸付けの契約に基づく債権に関する交渉の経過の記録であり、当該記載事項は以下の事項とする。

イ．交渉の相手方（債務者、保証人等の別）。

ロ．交渉日時、場所及び手法（電話、訪問、電子メール及び書面発送等の別）。

ハ．交渉担当者（同席者等を含む）。

ニ．交渉内容（催告書等の書面の内容を含む）。

ホ．施行規則第 10 条の 25 第３項第３号に規定する極度方式基本契約に基づく新たな極度方式貸付けの停止に係る措置を講じている場合、当該措置を講じた旨、年月日及びその理由。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された帳簿の備付け等に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１８　帳簿の閲覧、謄写

帳簿の閲覧又は謄写に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 債務者等又は債務者等であった者（以下「帳簿の閲覧等の請求者」という。）から帳簿の閲覧又は謄写を求められた際の対応について、帳簿の閲覧等の請求者が本人又は正当な委任を受けた代理人等であるか確認したうえで、過度の負担を課すことなく迅速に帳簿の閲覧又は謄写に応じるよう社内規則等を定めているか。

なお、本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認及び閲覧又は謄写の方法に関し、正当な理由なく過度な負担を課す場合は、帳簿の閲覧又は謄写の拒否に該当するおそれがあることに留意する必要がある。

② 帳簿の閲覧又は謄写に必要な物的設備を確保し、閲覧又は謄写の方法等が帳簿の閲覧等の請求者にわかるようになっているか。また、帳簿の閲覧等の請求者から帳簿の閲覧又は謄写に関する問合せ等があった場合、迅速かつ適切に対応できる態勢となっているか。

③ 無人契約機やインターネットなど、対面以外の方法で契約の締結等を行う貸金業者につ

いては、帳簿の閲覧等の請求者が遠隔地に居住するなど来店が困難である場合に際して、帳簿の複写請求や複写物の郵送請求に配慮しているか。

帳簿の複写や複写物の郵送に係る実費を徴収する場合、当該金額は適正かつ適切な金額となっているか。また、帳簿の閲覧又は謄写の請求者から当該実費の内容について説明を求められた場合、その内容を説明する態勢が整備されているか。

④ 内部管理部門において、社内規則等に基づき、帳簿の閲覧等の請求者に対し適切な帳簿閲覧又は謄写が行われているか検証する態勢が整備されているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された帳簿の閲覧、謄写に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－１９　取立行為規制

取立行為に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 債務者等に対する取立て・督促については、客観的な基準及び手順等を規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

② 内部管理部門においては、交渉経過の記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等に加え、必要に応じ、例えば、録音テープの確認や資金需要者等と直接面談等を行うことにより、取立て・督促の実態を把握し、検証を行うことができる態勢が整備されているか。

（２）留意事項

① 法第 21 条第１項各号の規定は、「人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」の例示であり、個々の取立て行為が同項に該当するかどうかは、個別の事実関係に即して判断する必要がある。当該規定に定める事例のほか、例えば、次のような事例は、「人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」に該当するおそれが大きい。

イ．反復継続して、電話をかけ、電報を送達し、電子メール若しくはファクシミリ装置等を用いて送信し又は債務者、保証人等の居宅を訪問すること。

ロ．保険金による債務の弁済を強要又は示唆すること。

② 法第 21 条第１項第１号、第３号及び第９号に規定する「正当な理由」とは、個別の事実関係に即して判断すべきものであるが、例えば、以下のようなものが該当する可能性が高い。

イ．法第 21 条第１項第１号

ａ．債務者等の自発的な承諾がある場合。

ｂ．債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合。

ロ．法第 21 条第１項第３号

ａ．債務者等の自発的な承諾がある場合。

ｂ．債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合。

ｃ．債務者等の連絡先が不明な場合に、債務者等の連絡先を確認することを目的として債務者等以外の者に電話連絡をする場合。なお、この場合においても、債務者等以外の者から電話連絡をしないよう求められたにも関わらず、更に電話連絡をすることは「人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」に該当するおそれが大きい。

ハ．法第 21 条第１項第９号

ａ．弁護士若しくは弁護士法人又は司法書士若しくは司法書士法人（以下「弁護士等」という。）からの承諾がある場合。

ｂ.弁護士等又は債務者等から弁護士等に対する委任が終了した旨の通知があった場合。

③　法第 21 条第１項第２号に規定する「その申出が社会通念に照らし相当であると認められないことその他正当な理由」とは、個別の事実関係に即して判断すべきものであるが、例えば、以下のようなものが該当する可能性が高い。

イ．債務者等からの弁済や連絡についての具体的な期日の申し出がない場合。

ロ．直近において債務者等から弁済や連絡に関する申し出が履行されていない場合。

ハ．通常の返済約定を著しく逸脱した申出がなされた場合。

ニ．申出に係る返済猶予期間中に債務者等が申出内容に反して他社への弁済行為等を行った場合。

ホ．申出に係る返済猶予期間中に債務者等が支払停止、所在不明等となり、債務者等から弁済を受けることが困難であることが確実となった場合。

④　法第 21 条第１項第５号は、債務者等に心理的圧迫を加えることにより弁済を強要することを禁止する趣旨であり、債務者等から家族に知られないように要請を受けている場合以外においては、債務者等の自宅に電話をかけ家族がこれを受けた場合に貸金業者であることを名乗り、郵送物の送付に当たり差出人として貸金業者であることを示したとしても、直ちに該当するものではないことに留意することとする。

⑤　法第 21 条第１項第６号に規定する「その他これに類する方法」とは、クレジットカードの使用により弁済することを要求すること等が該当すると考えられる。

⑥　法第 21 条第１項第９号に規定する「司法書士若しくは司法書士法人」に委託した場合とは、司法書士法（昭和 25 年法律第 197 号）第３条第１項第６号及び第７号に規定する業務（簡裁訴訟代理関係業務）に関する権限を同法第３条第２項に規定する司法書士に委任した場合をいう。

⑦　法第 21 条第２項に規定する支払を催告するための書面又はこれに代わる電磁的記録については、次によるものとする。

イ．法第 21 条第２項第１号に規定する「住所」及び「電話番号」については、それぞれ、当該債権を管理する部門又は営業所等に係るものを記載すること。

ロ．法第 21 条第２項第２号に規定する「当該書面又は電磁的記録を送付する者の氏名」については、当該債権を管理する部門又は営業所等において、当該債権を管理する者の氏名を記載すること。

⑧　貸金業者以外の者が貸付けた債権について、貸金業者が、保証契約に基づき求償権を有する場合（保証履行により求償権を取得した場合を含む）、その取立てに当たっては、法第 21 条が適用され得ることに留意する。

（３）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された取立行為に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－２０　債権譲渡等

貸金業者の貸付債権の譲渡については、法令を遵守するほか、民法や債権管理回収業に関する特別措置法（平成 10 年法律第 126 号）等の規定に留意し、適切に対応する必要があり、債権譲渡先の選定に当たっては、資金需要者等の利益の保護に関して、特段の注意を払う必要がある。

貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（１）主な着眼点

① 債権譲渡を行うに当たって、債権譲渡先の選定基準及び選定方法、譲渡対象債権の選定基準、債権譲渡に関する手続きや債権譲渡の際の顧客情報の取扱いについて規定した社内規則等を定め、担当する役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

② 債権譲渡先及び譲渡対象債権の選定に当たって、弁護士法（昭和 24 年法律第 205 号）や法第 24 条第３項（暴力団員等への譲渡の禁止）等の規定に抵触しないか確認を行っているか。

③ 貸金業者が、貸付債権について委託又は譲渡を受けて、管理又は回収を業として行う場合には、弁護士法等の規定に抵触しないか確認を行っているか。

④ 債権譲受人との債権譲渡契約において、債務者等からの問い合わせや取引履歴の開示請求などがある場合を想定し、債権譲受人との明確な責任分担のもとに債務者等に適切に対応するための規定が置かれているか。また、債権譲受人が債務者等に対し法第 24 条第２項に基づく債権譲渡通知を遅滞なく送付することや法令を遵守した債権管理及び回収を行うこと等、債務者等の保護の確保に努めるための規定が置かれているか。

（２）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された債権譲渡に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより､貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－２１　非営利特例対象法人である貸金業者の監督について

施行規則第５条の６第２項に定める非営利特例対象法人（以下「非営利特例対象法人」という。）が貸金業の登録を受ける場合には、施行令第３条の２で規定する最低純資産額及び施行規則第５条の７第１項第２号及び第３号で規定する登録拒否の審査基準について、一定の特例措置が認められている。

また、施行規則第１条の２の４第２項に規定する特定非営利金融法人（以下「特定非営利金融法人」という。）が行う同条第３項に規定する特定貸付契約（以下「特定貸付契約」という。）

については、法第 13 条第２項で規定する返済能力調査にあたっての指定信用情報機関が保有する信用情報の使用義務等について、一定の特例措置が認められている。

このように非営利特例対象法人である貸金業者には、一定の特例措置が認められていることを踏まえ、非営利特例対象法人である貸金業者の監督にあたっては、本監督指針の他の規定に加え、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令に則り、協会の自主規制規則等も参考にしつつ、特例措置適用の前提となる各種要件を満たすための社内体制や方法等を具体的に定めているか。

②　社内規則等を踏まえた実施態勢の構築

イ．共通事項

ａ．役職員が社内規則等に基づき、特例措置の適用を受けるための各種要件を満たした適切な業務運営を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ｂ．非営利特例対象法人である貸金業者が特例措置を受ける場合には、貸金業の登録（更新登録を含む。）を受けた日以降行うすべての貸付けに関し、年 7.5%を超える割合による利息（みなし利息（法第 12 条の８第２項に規定するみなし利息をいう。）を含む。）の契約をし、又はその貸付けに関し当該割合を超える割合による利息を受領し、若しくはその支払を要求しない態勢が整備されているか。

ｃ．施行規則第５条の６第１項第２号の要件を満たす必要がある場合には、そのために、同号に定める特定非営利活動として行われる貸付け及び生活困窮者（施行規則第１条の２の４第６項に規定する「生活困窮者」をいう。以下同じ。）を支援するための貸付けと他の貸付けを区分して管理する態勢が整備されているか。

ロ．登録拒否の審査基準に係る特例措置の適用に関する事項

施行規則第５条の８の規定により施行規則第５条の７第１項各号に掲げるすべての基準に適合するとみなされ、貸金業の登録を受けた者にあっては、上記②イ．に加え、例えば契約に基づき、貸付けの業務に３年以上従事した経験を有する者から、適時に貸金業の業務に関する必要な助言又は指導を受けることができる態勢が整備されているか。

ハ．特定非営利金融法人のうち特定非営利活動貸付け（施行規則第１条の２の４第４項に掲げる「特定非営利活動貸付け」をいう。以下同じ。）を行う者に対する特例措置の適用に関する事項

上記②イ．に加え、以下の態勢が整備されているか。

ａ．社内規則等において、自ら行う特定非営利活動貸付けが、特定非営利活動促進法（平成 10 年法律第７号）第２条第１項別表に規定する特定非営利活動のうちいずれかの類型に該当するのかを具体的に規定しているか。また、施行規則第１条の２の４第４項第１号及び第２号に基づき、財務の状況、債務の総額等を把握する方法、同項第３号に基づき、返済期間を通じて債務の総額等を定期的に把握する方法及び必要に応じた契約の相手方に対する助言又は指導の内容を具体的に定めているか。

ｂ．役職員が社内規則に基づき、適切に特定非営利活動貸付けを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ｃ．特定非営利活動貸付けに該当する契約を締結した場合における施行規則第１条の２の４第４項第５号に掲げる書面等について、法令に則り、適切な保存がなされているか。

ニ．特定非営利金融法人のうち生活困窮者支援貸付け（施行規則第１条の２の４第５項に掲げる「生活困窮者支援貸付け」をいう。以下同じ。）を行う者に対する特例措置の適用に関する事項

上記②イ．に加え、以下の態勢が整備されているか。

ａ．社内規則等において、生活困窮者に対し、同条第５項第１号に基づき、アセスメントを行い、生活再建のための計画（以下「生活再建計画」という。）を策定する方法、

同項第３号に基づき、返済期間を通じて生活再建計画の進捗状況、債務の総額等を定期的に把握する方法及び必要に応じた助言又は指導の内容等を具体的に定めているか。

ｂ．役職員が社内規則に基づき、適切に生活困窮者支援貸付けを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ｃ．生活困窮者支援貸付けに係る契約を締結するまでに、当該貸付けに係る契約の相手方となろうとする者（以下「相談者」という。）の生活状況、借入先、借入額等を確認し、生活困窮者に陥った事情を丁寧に聴取した上で、債務の整理として考えられる解決方法の選択肢（任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等）を検討・助言し、必要に応じ専門機関（弁護士等）を紹介する等、当該相談者が既に負担している債務の可能な限りの整理に努めているか。

ｄ．アセスメントに際しては、客観的な生活状況を確認し、家計簿診断を行う等返済計画のシミュレーションを行っているか。

ｅ．生活再建計画の策定にあたっては、現在の生活状況についての課題を明確にし、今後の生活再建に向けた改善策を具体的に記載しているか。また、その際、施行規則第１条の２の４第５項第１号の「借入れ及び返済に関する相談について専門的な知識及び経験を有する者」として次に掲げるいずれかの資格を有し、かつ、借入れ及び返済に関する相談に応ずる業務に従事した期間が通算して一年以上の者又は、これらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者を資金需要者と面談させているか。

ⅰ）独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格

ⅱ）一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格

ⅲ）一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格

ｆ．相談者に対して貸付けを行おうとする場合には、法第 16 条の２の契約締結前書面を交付し、対面の上で契約の相手方が十分に貸付け条件等を理解できるように、書面に記載された事項を明瞭かつ正確に説明しているか。また、その際、できる限り相談者の家族等の親族も同席させているか。

ｇ．返済期間を通じて生活再建計画の進捗状況並びに契約の相手方及び保証人が負担する債務の総額の定期的な把握及び必要に応じた助言又は指導が行われているか。また、返済が滞ったことのみをもって過度の取立てを行うのではなく、その原因を分析の上、対応しているか。

ｈ．生活困窮者向け貸付けに該当する契約を締結した場合における施行規則第１条の２の４第５項第５号に掲げる書面等について、法令に則り、適切な保存がなされているか。

③　内部管理部門等における実効性確保のための措置

内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、特例措置適用の前提である各種要件の充足状況について把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適切な業務運営が確保されているか。

（２）留意事項

①　施行規則第５条の８の規定により施行規則第５条の７第１項各号に掲げるすべての基準に適合するとみなされ、貸金業の登録を受けた者から法第４条第１項に基づき法第３条第２項の登録の更新の申請が行われた場合、常務に従事する役員のうちに現に受けている登録を受けたときから継続して貸付けの業務に従事した者がある場合には、施行規則第５条の７第１項第２号に掲げる基準に適合するものとして取り扱って差し支えない。

②　上記⑴②ニｅ.の「これらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者」について、例えば、公益法人又は営利を目的としない法人において、資金需要者等に対して、借入及び返済に関する相談に応ずる業務に１年以上従事した経験を有する者などは、これに該当するものとして取り扱って差し支えない。

（３）監督手法・対応

Ⅲ－１－１（１）④等のオフサイトモニタリング、検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督業務を通じて把握された課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条の６の 10 に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－５－１による）。

Ⅱ－２－２２　障害者への対応

（１）障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の努力義務が課せられているところである。

また、貸金業者については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年告示第３号。以下「障害者差別解消対応指針」という。）において、これらの具体的な取扱いが示されている。

障害者への対応に当たって、資金需要者等の保護及び利用者利便の観点と合わせ、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行うとともに、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているかといった点に留意して検証することとする。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、障害者からの苦情等を通じて把握された貸金業者における障害者への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。

また、貸金業者の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法第 24 条の６の 10 の規定に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

Ⅱ－３　業務の透明性の確保

貸金業者の業務方法の変更や不祥事件の発生等については、資金需要者等に対し重大な影響を与える可能性がある。貸金業者は、資金需要者等の視点に立った正確かつ公正な情報を資金需要者等に迅速に伝達する必要があり、貸金業者が業務の透明性を確保し、説明責任を果たすことは、ひいては貸金業者の信頼性が高まることとなる。

このような観点から、貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　業務方法の変更（営業所等の閉鎖の決定や債務者等からの返済資金の受入方法の変更等）や不祥事件の発生等において、資金需要者等の利益の保護に影響をもたらすと判断した場合の情報開示の方法等を規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

②　資金需要者等の利益の保護に影響をもたらす情報が迅速かつ適切に公表されているか。また、公表する情報は、資金需要者等に必要な情報がわかり易く表示され、また、資金需要者等からの問合せに対し十分な説明がなされるなど、適切に対応するための態勢が整備されているか。

（２）監督手法・対応

情報開示については、法令等で規定されているほかは、貸金業者が自己責任原則に則り、経営判断に基づき行うものであり、上記着眼点の対応がなされていない場合においても、直ちに監督上の措置を講ずることはない。

しかしながら、資金需要者等の利益の保護の観点から、資金需要者等に不利益をもたらす可能性がある情報について、故意に情報開示を行っていない場合等については、業務の適切性の観点から検証することとする。

Ⅲ．貸金業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点

Ⅲ－１　検査・監督事務に係る基本的考え方

前述（Ⅰ－１）の貸金業者の検査・監督の目的を達成するためには、監督当局においても、貸金業者に対し、個々の貸金業者の規模や特性に応じた対応を継続的に行っていくことが必要である。

このため、貸金業者の検査・監督事務を行うに当たっては、まずは、各業者がどの様にしてビジネスモデルの構築、円滑な資金調達への寄与、コンプライアンス・リスク管理態勢の構築等の課題に取り組もうとしているかを理解し、その上で、当該方針がどの様なガバナンス体制の下で実施され、如何なる潜在的なリスクや課題を内包し、各業者がこれらのリスク等をどの様に認識し対応しようとしているか、的確に把握することが不可欠である。

経営全体を見据えた重要課題に対応し、貸金業を営む者の業務の適正な運営の確保及び資金需要者等の利益の保護を図るとともに国民経済の適切な運営に資するためには、各業者が、監督当局から指摘されることなく自らベストプラクティスに向けて改善するよう、貸金業者自身で経営体制を変革していく必要がある。監督当局としては、実態把握や対話等を通じた継続的なモニタリングの過程で、より良い実務を追求する各業者の取組みを促していく。

その上で、上記の過程で、業務の適正な運営及び資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題が認められる場合や貸金業者の自主的な取組みでは業務改善が図られないことが認められる場合は、法第 24 条の６の３等に基づく業務改善命令等の行政処分（Ⅲ－５）の発動等を検討することとする。

さらに、貸金業者の検査・監督事務を行うに当たっては、以下の点にも十分に留意した上で実施することとする。

（１）貸金業者との十分な意思疎通の確保

検査・監督に当たっては、貸金業者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、適時適切に対応していくことが重要である。このため、監督当局においては、貸金業者からの報告に加え、貸金業者との健全かつ建設的な緊張関係の下で、日頃から十分な意思疎通を図り、積極的に情報収集する必要がある。具体的には、経営陣や社外取締役、内部監査の担当者を含む貸金業者の様々な役職員との定期・適時の面談や意見交換等を通じて、貸金業者との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。

（２）貸金業者の自主的な努力の尊重

監督当局は、私企業である貸金業者の自己責任原則に則った経営判断を、法令等に基づき検証し、問題の改善を促していく立場にある。検査・監督に当たっては、このような立場を十分に踏まえ、貸金業者の業務運営に関する自主的な努力を尊重するよう配慮しなければならない。

（３）効率的・効果的な検査・監督事務の確保

監督当局及び貸金業者の限られた資源を有効に利用する観点から、検査・監督事務は、貸金業者の規模や特性を十分に踏まえ、効率的・効果的に行われる必要がある。したがって、貸金業者に報告や資料提出等を求める場合には、検査・監督事務上真に必要なものに限定するよう配意するとともに、現在行っている検査・監督事務の必要性、方法等については常に点検を行い、必要に応じて改善を図るなど、効率性・有効性の向上を図るよう努めなければならない。

既報告や資料提出等については、貸金業者の事務負担軽減等の観点を踏まえ、年１回定期的に点検を行う。その際は、貸金業者の意見を十分にヒアリングすることに留意する。

また、小規模な貸金業者等に報告や資料提出等を求める場合には、当該貸金業者等の特性を十分に踏まえ、業務の円滑な遂行に支障が生じないよう配意する。

（４）貸金業者に係る情報の積極的な収集

貸金業者の検査・監督に当たっては、資金需要者等からの苦情等を含め、貸金業者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、必要に応じて、適時適切に検査・監督上の対応につなげていくことが重要である。このため、貸金業者からの報告だけではなく、資金需要者等から寄せられる苦情にも注意を払い、さらに協会や貸金業者との日頃からの十分な意思疎通を通じて積極的に情報収集する必要がある。

（５）貸金業協会との連携及び非協会員に対する厳正な検査・監督

協会は、当庁による認可と監督の下で、協会員に適用される自主規制規則の制定と、その遵守を確保するための監査等を通じ、協会員の業務の適正性を確保することを責務としている。このため、協会員に対して効率的で実効性ある検査・監督を行うためには、法に基づく検査・監督責任は監督当局にあることに留意しつつ、協会との間で適切な役割分担と緊密な連携を図る必要がある。一方、非協会員である貸金業者については、当局が協会の自主規制規則の水準に則した適切な社内規則等の制定を命ずるとともに、協会による監査が機能しないことに留意して、オンサイト及びオフサイトのモニタリングをより強化して業務実態の把握に努め、その業務の厳正な検査・監督に当たる必要がある。

Ⅲ－１－１　一般的な監督事務

（１）オフサイト・モニタリング

財務局は、資金需要者等の利益の保護や貸金業者の業務の健全かつ適切な運営の確保のため、以下に示すヒアリング等を通じ、オフサイト・モニタリングを実施し、貸金業者の業務の実態把握に努めるものとする。

なお、オフサイト・モニタリングの具体的な実施に当たっては、監督局金融会社室から事務年度当初に監督に係る重点事項等を財務局に示すこととし、これを踏まえ、行うものとする。

①　経営実態に関するヒアリング

事業報告書、業務報告書からの情報に加え、必要に応じ、詳細な報告を求めた上で、貸付けの動向、資金調達の状況、純資産の状況等について、深度あるヒアリングを行う。

②　法令等遵守等に関するヒアリング

財務局は、検査の指摘事項に対する改善報告などの各種報告や貸金業者に対する苦情等の状況等から、貸金業者に対して、法令等遵守状況に関する深度あるヒアリングを行うものとする。また、必要に応じ、経営管理態勢、内部管理態勢、内部監査態勢のヒアリングを行うものとする。

③　トップヒアリング

必要に応じ、財務局幹部が直接、経営陣に対し、経営管理態勢、内部管理態勢、内部監査態勢等に関するトップヒアリングを実施するものとする。

④　非営利特例対象法人である貸金業者へのヒアリング

非営利特例対象法人である貸金業者については、これらの者が登録又は貸付けにあたり特例措置の適用を受けている場合があることにかんがみ、貸付けの実態等について、定期的にヒアリングを実施するものとする。

⑤　随時のヒアリング

貸金業者の業況の変化や貸金業者に対する利用者の姿勢の変化をはじめ、貸金業者の業務の適正な運営に影響を及ぼしかねない事象が生じるなど、監督上の必要が認められる場合には、随時ヒアリングを実施することとする。

⑥　個別貸金業者に関するデータの整備

財務局管内の貸金業者について貸金業者台帳（別紙様式２参照）を３月末日現在にて作成するものとし、その写１部を７月末までに監督局金融会社室に提出する。また、記載事項に変更があった場合（軽微なものを除く。）にも遅滞なくその写１部を提出するものとする。

なお、各財務局の創意・工夫による様式の変更、項目の追加を妨げるものではない。

オフサイト・モニタリングに当たっての留意点

オフサイト・モニタリングの実施により、貸金業者が抱える経営実態や法令等遵守態勢等の問題点を早期に把握し、当該問題点を踏まえ、貸金業者の自主的な改善を促すことも含め行政上必要な対応の検討につながるよう十分配意するものとする。また、問題点がどのような背景や土壌から発生し、どのようなリスクを有しているかなど、問題の本質を探究することにも留意するものとする。

なお、財務局は、貸金業者の規模・特性、地域に与える影響等も踏まえ、その効率的・効果的な実施に努めるものとする。

（２）法 24 条の６の 10 に基づく立入検査

資金需要者等の利益の保護のため詳細な検証が必要と判断された場合等、必要が認められる場合には法に基づく立入検査を行う。その際、経営上重要な問題は何で、その根本的な原因は何かを常に念頭に置き、経営陣と議論を行うことで、安易な結論ではなく貸金業者の経営や金融行政上重要な課題について根幹に根差した議論を行うよう心掛ける。

なお、立入検査に係る基本的な手続きは、別紙１「立入検査の基本的手続」を参照。また、検査結果通知書を交付した場合は、その交付日から原則として一週間以内に貸金業者に対し、指摘事項についての事実確認、発生原因分析、改善・対応策等について、法第 24 条の６の 10 に基づき、１か月以内に報告することを求める。

（３）対話

対話は、コンプライアンス等に係る重大な問題発生の有無や蓋然性、貸金業者の経営状況の改善に向けた自主的な取組み状況等その時々における個別具体的状況、問題の性質、貸金業者の規模や業務特性に応じて実施される。

対話を実施する際は、当局側の思い込み、仮説の押し付けを排し、可能な限り、貸金業者が安心して自らの立場の主張をできるよう努めつつ、まずは、貸金業者側の考え方や方針を十分に把握し、その上で事実の提示を伴いつつ行うことを徹底する。

更に、対話に当たっては、それまで、当局が各業者と行ってきたやりとり等を十分に踏まえ、対話の継続性に配慮した運営に努める必要がある。

イ．当局による実態把握において、コンプライアンス等に係る重大な問題発生の蓋然性が高まったことが認められた場合においても、まずは、貸金業者自らが課題・根本原因・改善策の妥当性について検証を行った上で、当局と貸金業者との間で改善策の策定・実行について深度ある対話を行うこととする。但し、既に上記問題が発生している等高度の緊急性が認められる場合においては、当局が考える要改善事項の明確な指摘を行った上で各業者の対応方針を確認する。

ロ．上記問題が発生する蓋然性が認められない貸金業者については、自らの置かれた状況に応じ多様で主体的な創意工夫を発揮することで、ビジネスモデルやリスク管理の高度化努力を続けることが重要である。そこで、当局としては、日頃のモニタリングを通じた特性把握を基に、各業者の置かれた経営環境や経営課題あるいは、各業者の戦略、方針について深い理解を持った上で、特定の答を前提とすることなく、貸金業者自身に「気付き」を得てもらうことを目的に、貸金業者との間で、ビジネスモデルやリスク管理、人材育成等について深度ある対話を行っていく（この過程でベストプラクティス等の他の参考事例を

必要に応じて共有する）。

（４）苦情対応等

貸金業者に関する苦情等（違法又は不適切な行為に係る「苦情」、債務整理等に係る「相談」、登録の有無に係る「照会」、制度改正意見などの「要望」を含む。以下Ⅲにおいて同じ。）の対応については、資金需要者等の利益の保護の観点に立って対応するとともに、監督当局として、苦情等が貸金業者の法令等遵守状況、業務運営の適切性、内部管理態勢の有効性等を判断する重要な情報であるとの視点をもって対応する必要がある。

なお、苦情等の申出人への対応においては、当局は個別取引に関してあっせん等を行う立場にないことを説明するとともに、必要に応じ、指定ＡＤＲ機関、協会、弁護士会又は警察等当該苦情等の内容から判断して適切と思われる機関を紹介するものとする。

① 金融庁から回付される苦情等への対応

金融庁金融サービス利用者相談室に寄せられた苦情等など、監督局金融会社室から回付された苦情等については、財務局が直接受理した苦情等と同様に取り扱うものとし、内容を分析したうえで情報として集約するとともに、必要に応じて、以下に定める規定に従って必要な措置を取るものとする。

② 苦情対応等

イ．苦情等の申出があったときは、苦情等の申出人から事情を聴取し、貸金業者（無登録業者を含む。）の違法又は不適切な行為に係る苦情等と認められた場合は、別紙様式３－１による「貸金業関係苦情受付対応状況票」に所要の事項を記録するものとする。

ロ．苦情等の対応に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、申出人が貸金業者への申出内容の提供を承諾している場合には、原則として、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。

ハ．他の財務局の登録業者に関する苦情等の申出を受けた財務局は、申出人名や具体的な申出内容の聴取に努めるとともに、申出内容に応じ、当該貸金業者の登録をした財務局に対し、把握した苦情内容等必要事項を連絡するなど、相互に連携を図るものとする。

ただし、貸金業者から譲り受けた債権の取立てに係る苦情等の申出を受けた場合の連絡先は、以下のとおりとする。

ａ. 当該譲受人が貸金業者の場合　　当該貸金業者の登録をした財務局又は都道府県。

ｂ．当該譲受人が上記ａ．以外の場合　　当該譲受人に対する監督権限を有する都道府県。

なお、当該申出に係る債権の譲受人が債権管理回収業に関する特別措置法に基づき法務大臣の許可を受けた債権回収会社であるときは、別途、監督局金融会社室を経由して、法務省に情報提供するものとする。

ニ．無登録営業に係る苦情等を含め、犯罪の疑いのある旨の情報を入手した際は、明らかに信ぴょう性を欠くと認められる場合を除き、原則として情報入手先の同意を得た上で、当該情報を捜査当局に提供するなど、捜査当局との連携に努めるものとする。

ホ．苦情等の申出を受けて、無登録業者がインターネットのホームページにおいて貸金業を営む旨の広告を行っていることが確認された際も、上記ニ．と同様とする。この場合において、捜査当局に対する情報提供を行うときは、監督局金融会社室を経由して（下記③イ．に該当する場合には直接）行うものとする。

ヘ．都道府県・協会等から提供された無登録営業等に係る情報については、情報の内容に応じ、都道府県・協会等と密接な連携の下、適切な対応を行うものとする。

ト．苦情等の対応結果については、別紙様式３－２により、「貸金業関係苦情等対応総括

表」を毎月作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめのうえ、毎四半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

③　無登録業者への対応

上記②ニ．及びホ．における捜査当局との連携に当たり、無登録業者に関する情報を把握した場合は、以下の対応を行うこととする。

イ．財務局登録番号詐称業者への対応

ａ．苦情等において、財務局登録番号を詐称する業者に関する情報を把握した場合は、自局の登録番号を詐称する業者に対しては、直接、電話又は文書等により、実態把握に努めるとともに警告を行う。

ｂ．他局の登録番号を詐称する業者に関する情報を把握した場合、情報を把握した財務局は、当該詐称に係る財務局に情報提供を行うこととし、情報提供を受けた財務局は、電話又は文書等により、実態把握に努めるとともに警告を行う。

ｃ．財務局を特定できない詐称業者に関する情報を把握した場合、当該情報を把握した局は、注意喚起のために必要な措置を行う。

ロ．上記イ．のほか、特に、無登録業者による違法な貸付けや取立ての被害を内容とする苦情等の申出を受けた場合は、財務局登録番号詐称の有無にかかわらず、早急に以下の措置をとることとする。

ａ．当該業者に対し、電話又は別紙様式４－１による文書照会等により、具体的な業務内容等の実態把握に努める。

ｂ．上記ａ．により電話等で調査した結果、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると判断される場合には、電話又は別紙様式４－２の文書等により警告を行う。

なお、上記ａ．による照会に対する回答がなく、かつ、引き続き同種の苦情等を受けるなど、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると認められる場合も同様の取扱いとする。

ｃ．上記ａ．及びｂ．の措置をとった場合は、業者名、代表者名、店舗等の所在地、業務内容及び規模、被害の状況、当局が調査に至った端緒、当局が無登録で貸金業を営んでいる事実を確認した方法等について、速やかに監督局金融会社室あて報告する。

ハ．上記イ．ロ．の場合において、預金口座の不正利用に関する情報（具体的には、当該口座に返済資金の振込みを行うよう、指示がなされたとの情報等）が含まれ、情報入手先からの同意を得ている場合には、明らかに信ぴょう性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている銀行等の監督部局及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとする。

なお、当該情報に関しては、原則として、顕名情報とし、根拠となる請求書等とともに、文書、ファックス又は電子メールにて受け付けるものとする。

（注）都道府県から提供を受けた場合についても、従前同様、上記の対応をしていくものとする。

Ⅲ－１－２　貸金業協会の協会員でない貸金業者に対する監督

非協会員に対する監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）非協会員の社内規則等については、「Ⅱ．貸金業者の監督に当たっての評価項目」の各項

目の主な着眼点に加え、協会の自主規制規則の水準に則った適切な社内規則等の作成・変更を命じることとする。なお、自主規制規則の水準に満たない内容等の社内規則等に係る承認申請があった場合、その理由等について法第 24 条の 6 の 10 の規定に基づき報告を求め、当該非協会員の規模や特性を踏まえ、資金需要者等の利益の保護の観点から問題がないかどうか検証することとする。

（２）非協会員については、協会による調査・監査が機能しないことに留意し、オンサイト及びオフサイトのモニタリングをより強化して業務実態の把握に努め、協会員との衡平性を確保した厳正な監督にあたるものとする。

（３）非協会員について、資金需要者等の利益の保護の観点から問題が認められた場合、協会による改善指導が機能しないことに留意し、行政処分の内容を検討するものとする。

（４）非協会員の広告については、Ⅱ－２－１５（２）⑤により取扱うものとする。

Ⅲ－１－３　業務提携を行う貸金業者等に対する効果的な監督のための当局間の連携

貸金業者間で、あるいは貸金業者と貸金業者でない者との間で債権譲渡や保証等を通じ業務提携が行われている場合には、資金需要者等の利益の保護に問題が生じても、いずれかの業者のみを対象とする報告徴収では、問題点を正確に把握できず、適切に対処しえないおそれがある。このため、必要な場合には、業務提携先の貸金業者を監督する他の財務局や都道府県にも協力を求め、積極的に監督情報の共有や監督方法についての意見交換等を行うこととする。

特に、貸金業者が人的、資本的に密接な関係にある貸金業者との間で実質的に分業体制を構築しているような場合には、あらかじめ当該貸金業グループに係る監督情報の共有を行うなど、緊密な連携を図るための態勢を確保することとする。

なお、都道府県との連携については、日常の監督事務を通じて把握した情報の交換等のほか、Ⅲ－７に定める貸金業監督者会議において、定期的に監督情報の共有や監督方法についての意見交換等を行うこととする。

Ⅲ－１－４　監督当局間の連携

（１）金融庁と財務局における連携

金融庁と財務局との間では、財務局登録の貸金業者を監督する上で必要と認められる情報について、適切に情報交換等を行い、問題意識の共有を図る必要がある。そのため、Ⅲ－１－７に掲げる内部委任事務に係る調整等以外の情報等についても、適宜適切な情報提供や積極的な意見交換を行う等、連携の強化に努めることとする。また、財務局間においても、他の財務局が監督する貸金業者について、公表されていない問題等を把握したときは、適宜、監督する財務局や金融庁への情報提供を行い、連携の強化に努めることとする。

（２）管轄財務局長との連絡調整

①　財務局長（福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長を含む。以下同じ。）は、他の財務局長が管轄する区域に貸金業者の営業所等が所在する場合、法第 24 条の６の２に規定する届出書（施行規則第 26 条の 25 第１項第３号及び４号を除く。）の写しを当該営業所等の所在地を管轄する財務局長に送付するものとする。

②　管轄する貸金業者に対して法第 24 条の６の７に基づく処分を行った場合は、速やかに、当該貸金業者の営業所等の所在地を管轄する他の財務局長にその処分内容を連絡するものとする。

Ⅲ－１－５　貸金業協会との連携等

協会は、貸金業者の業務の適正な運営を確保し、もって貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資するため、自主規制規則の制定、協会員に対する法令等遵守状況等の調査・指導、資金需要者等からの苦情解決など、重要な役割を担っている。

貸金業者の監督に当たっては、協会と適切な連携を図る必要があることから、以下に留意するものとする。

（１）協会員である貸金業者に対して、効率的かつ実効性のある監督を行う観点から、協会が実施した協会員に対する調査、監査及び改善指導等について、随時、ヒアリングを行う。

（２）必ずしも法令違反とはいえない軽微な事項のうち、協会が改善指導等を行う方が適当かつ効果的であると認められるものについては、協会と密接な連携のもと、当局の監督権に留意しつつ、協会による改善指導等を要請し、監査上の留意事項とするよう依頼することができる。

（３） 協会が受け付けた苦情等及び苦情等処理状況並びに苦情等の動向等について、協会から定期的にヒアリング及び意見交換を行う。

（４）非協会員を含めた貸金業者に対し、適切かつ効率的な監督を行う観点から、自主規制規則の制定、変更及び運用状況について、協会と密接に連携を図る。

Ⅲ－１－６　指定信用情報機関との連携

信用情報の取扱いの重要性に鑑み、指定信用情報機関と適切な連携を図る必要があることから、以下に留意するものとする。

（１）信用情報の不適切な取扱いが疑われるなど財務局と指定信用情報機関との間で情報を共有すべきと判断される事案がある場合は、指定信用情報機関との間で情報の共有化を図る。

（２）貸金業者における信用情報の取扱いに関し、財務局が適正な監督を実施する上で必要と認められるときは、指定信用情報機関に対し、同機関が保有する情報の提供を求めることとする。

（３）貸金業者と指定信用情報機関との信用情報提供契約の終了に関する指定信用情報機関の公表情報を随時確認し、得られた情報を検査・監督に活用する。

Ⅲ－１－７　内部委任

（１）金融庁長官との調整

財務局長は、貸金業者の監督事務に係る財務局長への委任事項等の処理に当たり、以下に掲げる事項（その他の事項についても必要に応じ金融庁長官と調整することを妨げない）については、あらかじめ金融庁長官と調整するものとする。なお、調整の際は、財務局における検討の内容（Ⅲ－５－１（３）の検討内容を含む）及び処理意見を付するものとする。

①　法第 24 条の 6 の 3 の規定による業務改善命令。
②　法第 24 条の６の４第１項の規定による登録の取消し又は業務の停止。
③　法第 24 条の６の４第２項の規定による役員の解任命令。
④　法第 24 条の６の５の規定による登録の取消し。

⑤　法第 24 条の６の６第１項第２号の規定による登録の取消し。

（２）財務事務所長等への再委任

登録申請者及び貸金業者の主たる営業所等の所在地が財務事務所又は小樽出張所若しくは北見出張所の管轄区域内にある場合においては、財務局長に委任した権限のうち、登録申請者又は貸金業者が提出する申請書、届出書及び報告書の受理に関する権限は、当該財務事務所長又は出張所長に行わせることができるものとする。

なお、これらの事項に関する申請書等は、登録申請者又は貸金業者の主たる営業所等の所在地を管轄する財務局長宛提出させるものとする。

（別紙１）「立入検査の基本的手続」
（別紙１－２）「重要事項一覧」

Ⅲ－２　法令解釈等外部からの照会への対応

Ⅲ－２－１　法令照会

（１）照会を受ける内容の範囲

照会を受ける内容の範囲は、貸金業法等金融庁が所管する法令に関するものとする。なお、照会が権限外の法令等に係るものであった場合には、コメント等は厳に慎むものとする。

（２）照会に対する回答方法

①　本監督指針、審議会等の答申・報告等の既存資料により回答可能なものについては、適宜回答するものとする。

②　財務局が照会を受けた際、回答に当たって判断がつかないもの等については、「連絡箋」（別紙様式５）を作成し、金融庁担当課室と電子メール等により協議するものとする（送り状は財務局担当課長から金融庁担当課室総括課長補佐宛とする。）。

③　金融庁で照会を受けた課室の長は、当庁が所管する法令に関し、当庁所管法令の直接の適用を受ける事業者又はこれらの事業者により構成される事業者団体(注)から受けた、次のイ．及びロ．の項目で定める要件を満たす一般的な照会であって、書面による回答及び公表を行うことが法令適用の予測可能性向上等の観点から適切と認められるものについては、これに対する回答を書面により行い、その内容を公表することとする。

（注）事業者団体とは、当庁所管法令の直接の適用を受ける、業種等を同じくする事業者が、共通の利益を増進することを主たる目的として、相当数結合した団体又はその連合体（当該団体に連合会、中央会等の上部団体がある場合には、原則として、最も上部の団体に限る。）をいう。

イ．本手続の対象となる照会の範囲

本手続の対象となる照会は、以下の要件の全てを満たすものとする。

ａ．特定の事業者の個別の取引等に対する法令適用の有無を照会するものではない、一般的な法令解釈に係るものであること（法令適用事前確認手続（以下、「ノーアクションレター制度」という。）の利用が可能でないこと）。

ｂ．事実関係の認定を伴う照会でないこと。

ｃ．照会内容が、金融庁所管法令の直接の適用を受ける事業者（照会者が団体である場合はその団体の構成事業者）に共通する取引等に係る照会であって、多くの事業者からの照会が予想される事項であること。

ｄ．過去に公表された事務ガイドライン、監督指針等を踏まえれば明らかになっているものでないこと。

ロ．照会書面（電子的方法を含む）

本手続きの利用を希望する照会者からは、以下の内容が記載された照会書面の提出を受けるものとする。また、照会書面のほかに、照会内容及び上記イ．に記載した事項を判断するために、記載事項や資料の追加を要する場合には、照会者に対して照会書面の補正及び追加資料の提出を求めることとする。

ａ．照会の対象となる法令の条項及び具体的な論点。

ｂ．照会に関する照会者の見解及び根拠。

ｃ．照会及び回答内容が公表されることに関する同意。

ハ．照会窓口
照会書面の受付窓口は､照会内容に係る法令を所管する金融庁担当課又は照会者を所管する財務局担当課とする。財務局担当課が照会書面を受領した場合には、速やかに金融庁担当課室に電子メール等により照会書面を送付することとする。

ニ．回答
ａ．金融庁担当課室長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として２ヶ月以内に、照会者に対して回答を行うよう努めることとし、２ヶ月以内に回答できない場合には、照会者に対してその理由を説明するとともに、回答時期の目途を伝えることとする。
ｂ．回答書面には、以下の内容を付記することとする。
「本回答は、照会対象法令を所管する立場から、照会書面に記載された情報のみを前提に、照会対象法令に関し、現時点における一般的な見解を示すものであり、個別具体的な事例への適用を判断するものではなく、また、もとより捜査機関の判断や司法判断を拘束しうるものではない。」
ｃ．本手続きによる回答を行わない場合には、金融庁担当課室は、照会者に対し、その旨及び理由を説明することとする。

ホ．公表
上記ニ．の回答を行った場合には、金融庁は、速やかに照会及び回答内容を金融庁ホームページ上に掲載して、公表することとする。

④　③に該当するもの以外のもので照会頻度が高いもの等については、必要に応じ「応接簿」（別紙様式６）を作成した上で、関係部局に回覧し、金融庁担当課室又は財務局担当課の企画担当係に保存するものとする。

⑤　照会者が照会事項に関し、金融庁からの書面による回答を希望する場合であって、Ⅲ－２－２に照らし､ノーアクションレター制度の利用が可能な場合には､照会者に対し、ノーアクションレター制度を利用するよう伝えることとする。

Ⅲ－２－２　法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度）
法令適用事前確認手続（以下「ノーアクションレター制度」という。）とは、民間企業等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して当該行為が特定の法令の規定の適用対象となるかどうかを、あらかじめ当該規定を所管する行政機関に確認し、その機関が回答を行うとともに、当該回答を公表する制度であり、金融庁では、法令適用事前確認手続に関する細則を定めている。本項は、ノーアクションレター制度における事務手続を規定するものであり、制度の利用に当たっては必ず「金融庁における法令適用事前確認手続に関する細則」を参照するものとする。
（１）照会窓口
照会窓口は、金融庁監督局総務課とする。
なお、照会窓口たる金融庁監督局総務課は、下記（２）③の記載要領に示す要件を満たした照会書面が到達した場合は速やかに受け付け、照会事案に係る法令を所管する担当課室に回付する。
財務局所管の貸金業者は、財務局に照会する。財務局が照会を受けた場合には、金融庁監督局総務課に対し、照会書面を原則として速やかに電子メール等により送付する。
（注）財務局においては、照会書面を金融庁監督局総務課に送付する際、原則として審査意

見を付するものとする。

（２）照会書面受領後の流れ

照会書面を回付された後は、担当課室において、回答を行う事案か否か、特に、以下の①から③について確認し、当制度の利用ができない照会の場合には、照会者に対しその旨を連絡する。また、照会書面の補正及び追加書面の提出等が必要な場合には、照会者に対し所要の対応を求めることができる。ただし、追加書面は必要最小限とし、照会者の過度な負担とならないよう努めることとする。

① 照会の対象

民間企業等が、新規の事業や取引を具体的に計画している場合において、当庁が本手続の対象としてホームページに掲げた所管の法律及びこれに基づく政府令（以下「対象法令（条項）」という。）に関し、以下のような照会を行うものか。

・その事業や取引を行うことが、無許可営業等にならないかどうか。
・その事業や取引を行うことが、無届け営業等にならないかどうか。
・その事業や取引を行うことによって、業務停止や免許取消等（不利益処分）を受けることがないかどうか。

② 照会者の範囲

照会者は、実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、対象法令（条項）の適用に係る照会を行う者及び当該者から依頼を受けた弁護士等であって、下記③の記載要領を満たした照会書面を提出し、かつ、照会内容及び回答内容が公表されることに同意しているか。

③ 照会書面の記載要領

照会書面（電子的方法を含む。）は、下記の要件を満たしているものか。

イ．将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実が記載されていること。
ロ．対象法令（条項）のうち、適用対象となるかどうかを確認したい法令の条項が特定されていること。
ハ．照会及び回答内容が公表されることに同意していることが記載されていること。
ニ．上記ロ．において特定した法令の条項の適用に関する照会者の見解及びその根拠が明確に記述されていること。

④ 回答

照会書面を回付された課室の長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として 30 日以内に照会者に対する回答を行うものとする。ただし、次に掲げる場合には、各々の定める期間を回答期間とする。なお、いずれの場合においても、補正期間を含め、できるだけ早く回答するよう努めることとする。

イ．高度な金融技術等に係る照会で慎重な判断を要する場合 原則 60 日以内。
ロ．担当部局の事務処理能力を超える多数の照会により業務に著しい支障が生じるおそれがある場合 30 日を超える合理的な期間内。
ハ．他府省との共管法令に係る照会の場合 原則 60 日以内。

照会書面の記載について補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は、回答期間に算入しないものとする。また、30 日以内に回答を行わない場合には、照会者に対して、その理由及び回答時期の見通しを通知することとする。

⑤ 照会及び回答についての公開

金融庁は、照会及び回答の内容を、原則として回答を行ってから 30 日以内に全て金融庁ホームページに掲載して公開する。

ただし、照会者が、照会書面に、回答から一定期間を超えて公開を希望する理由及び公開可能とする時期を付記している場合であって、その理由が合理的であると認められるときは、回答から一定期間を超えて公開することができる。この場合においては、必ずし

も照会者の希望する時期まで公開を延期するものではなく、公開を延期する理由が消滅した場合には、公開する旨を照会者に通知した上で、公開することができる。また、照会及び回答内容のうち、行政機関の保有する情報の公開に関する法律に定める不開示事由に該当し得る情報が含まれている場合、必要に応じ、これを除いて公表することができる。

Ⅲ－２－３　グレーゾーン解消制度

産業競争力強化法（以下、「強化法」という。）第９条第１項は、新事業活動を実施しようとする者は、その実施しようとする新事業活動及びこれに関連する事業活動に関する規制について規定する法律及び法律に基づく命令（告示を含む。以下、この項において「法令」という。）の規定の解釈並びに当該新事業活動及びこれに関連する事業活動に対する当該規定の適用の有無について、その確認を求めることができる制度（以下、「グレーゾーン解消制度」という。）を規定している。本項は、グレーゾーン解消制度における事務手続きを規定するものであり、制度の利用に当たっては、必ず経済産業省策定に係る「産業競争力強化法「企業実証特例制度」及び「グレーゾーン解消制度」の利用の手引き」（平成 26 年１月 20 日経済産業省）（以下、この項において「利用の手引き」という。）を参照するものとする。

（１）照会窓口

照会窓口は、金融庁総合政策局総合政策課とする。

なお、照会窓口たる金融庁総合政策局総合政策課は、下記（２）③の記載要領に示す要件を満たした照会書及びその写しが到達した場合は速やかに受け付け、当該照会書に記載された確認の求めに係る法令が他の関係行政機関の長が所管するものであるときは、遅滞なく、当該関係行政機関の長に対し、その確認を求めるものとする。

財務局所管の貸金業者は、財務局に照会する。財務局が照会を受けた場合には、金融庁総合政策局総合政策課に対し、照会書を速やかに電子メール等により送付するとともに、照会書及びその写しを郵送により送付する。

（注）財務局においては、照会書及びその写しを金融庁総合政策局総合政策課に送付する際、当該照会書に記載された確認の求めのうち当庁が所管する法令に関するものに限り、原則として審査意見を付するものとする。

（２）照会書受領後の流れ

照会書を受け付けた後は、総合政策局総合政策課において、当該照会書を当該照会書に記載された確認の求めに係る法令を所管する担当課室に速やかに回付するとともに、当該担当課室と協議しつつ、回答を行う事案か否か、特に、以下の①から③について確認し、当制度の利用ができない確認の求めの場合には、当該照会書を提出した者（以下、この項において「提出者」という。）に対しその旨を連絡する。また、照会書の補正及び追加書類の提出等が必要な場合には、提出者に対し所要の対応を求めることができる。ただし、追加書類は必要最小限とし、提出者の過度な負担とならないよう努めるものとする。

なお、当庁の所管する法令に関して、強化法第９条第３項の関係行政機関の長として同項の規定による確認の求めを受けた場合には、上記の連絡及び所要の対応の求めは、同項の当該主務大臣に対して行うものとする。

①　確認の求めの主体

以下のイ．及びロ．を満たすか。

イ．提出者は、新事業活動を実施しようとする者であること。

（注）「新事業活動」とは、新商品の開発又は生産、新たな役務の開発又は提供、商品の新たな生産又は販売の方式の導入、役務の新たな提供の方式の導入その他の新たな事業活動のうち、当該新たな事業活動を通じて、生産性（資源生産性（エネルギーの使

用又は鉱物資源の使用（エネルギーとしての使用を除く。）が新たな事業活動を実施しようとする者の経済活動に貢献する程度をいう。）を含む。）の向上又は新たな需要の開拓が見込まれるものであって、公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがないものをいう（強化法第２条第３項、同法施行規則第２条）。

ロ．提出者が、当庁所管の事業に係る新事業活動を実施しようとしている者であること。ただし、金融庁長官が、強化法第９条第３項の関係行政機関の長として同項の規定による確認の求めを受けた場合については、この限りでない。

② 照会の対象

提出者が、その実施しようとする新事業活動及びこれに関連する事業活動に関する規制について規定する当庁が所管する法令の規定の解釈並びに当該規定の適用の有無について、その確認を求めるものであって、以下のような照会を行うものか。

イ．その事業や取引を行うことが、無許可営業等にならないか。

ロ．その事業や取引を行うことが、無届け営業等にならないか。

ハ．その事業や取引を行うことによって、業務停止や免許取消等（不利益処分）を受けることがないか。

ニ．その事業や取引を行うことに関し、直接に義務を課され又は権利を制限されることがないか。

③ 照会書の記載要領

強化法施行規則様式第五に従い、また利用の手引きを踏まえ、以下の事項が記載されているか。

イ．新事業活動及びこれに関連する事業活動の目標

ロ．新事業活動及びこれに関連する事業活動の内容

ハ．新事業活動及びこれに関連する事業活動の実施時期

ニ．解釈及び適用の有無の確認を求める法令の条項等

ホ．具体的な確認事項

（参考）利用の手引き

グレーゾーン解消制度

提出書類

５．具体的な確認事項

現在、規制の根拠となる法令がどのような規定となっており、そのうち、どの部分の解釈が明らかでないのか、新事業活動が規制の対象となるのか否かが判断できないポイントや、それによって新事業活動を行うことが難しい理由に加え、そのことに関する自己の見解を記載してください。

規制所管省庁から明確かつわかりやすい回答を得るため、例えば、「〇〇規制が支障となっているのではないか」という記載ではなく、「〇〇法に基づき〇〇が規制の対象となっているかどうかが明らかでないため、〇〇法に基づく許可を受けなくても、新事業活動において、〇〇を行うことができるのか確認したい」といったように、確認したいポイントを、できる限り具体的に記載してください。

（３）回答

① 照会書を回付された課室は、総合政策局総合政策課において回答を行う事案と判断した場合においては、提出者からの照会書及びその写しが照会窓口に到着してから原則として１か月以内に提出者に対し強化法施行規則様式第六による回答書を交付するものとする。

また、照会書を回付された課室は、当該照会書に記載された確認の求めに係る法令の規

定の解釈及び適用の有無についての検討の状況に照らし、上記期間内に回答書を交付することができないことについてやむを得ない理由がある場合には、当該回答書を交付するまでの間１か月を超えない期間ごとに､その旨及びその理由を提出者に通知するものとする。

② 金融庁長官が、他の関係行政機関の長から強化法第９条第３項の規定による確認の求めを受けた場合においては、照会書を回付された課室は、同条第１項の規定により同項の主務大臣が照会書及びその写しの提出を受けた日から原則として１か月以内に当該求めに係る法令の規定の解釈及び適用の有無について強化法施行規則様式第六による回答書に記載し、総合政策局総合政策課を通じてこれを当該主務大臣に送付するものとする。

また、この場合において、当該求めに係る法令の規定の解釈及び適用の有無についての検討の状況に照らし、上記期間内に回答書を交付することができないことについてやむを得ない理由がある場合には､当該回答書を交付するまでの間１か月を超えない期間ごとに、その旨及びその理由を、総合政策局総合政策課を通じて当該主務大臣に通知するものとする。

③ 金融庁長官が、他の関係行政機関の長に対し強化法第９条第３項の規定により、確認を求めた場合において当該関係行政機関の長から強化法施行規則様式第六による回答書の送付を受けたときには、総合政策局総合政策課又は当該確認の求めと同一事案について照会書を回付された課室を通じて、提出者に当該回答書を交付するものとする。

また、当該関係行政機関の長から、原則として１か月以内に回答書を交付することができない旨及びその理由の通知を受けた場合には、これらを提出者に通知するものとする。

Ⅲ－３　貸金業法等に係る諸手続

Ⅲ－３－１　登録の申請、届出書等の受理

貸金業の登録の申請並びに変更及び登録簿の閲覧等の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。

（１）登録申請書、届出書の受理

①　登録申請書並びに変更の届出書及び廃業等の届出書等の提出は、原則として、財務局に対して直接提出する。ただし、法第 41 条の８の規定に基づき、協会員について、協会が当該申請書、届出書等の受理につき財務局に協力することとされている場合には、協会員においては、主たる営業所等の所在地をその区域に含む協会支部（以下「協会支部」という。）を通じて提出する。

また、施行規則第 32 条第１項に規定する「登録、指定、認可又は承認に関する申請がその事務所に到達」した日とは、財務局長が当該申請書を受理した日とする。なお、協会を経由せずに、直接、財務局に登録申請書等の提出があった場合は、正式に受理をする前に書式、記載事項及び添付書類等を慎重に点検し、明らかに不備がある場合は補正を求めるものとする。

②　登録申請書及び変更の届出の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。

イ．資金需要者等に公的機関又は金融機関のごとき誤解を与え、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を使用していないこと。

ロ．２以上の商号又は名称を使用して、２以上の登録の申請をしていないこと。

ハ．復代理店及び代理店の支店等の設置をしていないこと。

ニ．代理店契約の内容について、次に掲げる事項を記載していること。

ａ．貸金業法等を遵守する旨の文言　。

ｂ．代理業務の範囲に関する事項　。

ｃ．代理店手数料の決定及び支払に関する事項。

ｄ．代理業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項。

ｅ．営業用の施設及び設備の設置主体等　。

③　施行規則第４条第３項に規定する「営業所又は事務所の所在地に関する登記事項証明書その他の当該所在地を証する書面」については、次によるものとする。

イ．営業所等（自動契約受付機及び現金自動設備を除く。）に係る登記事項証明書（登記事項証明書の徴収が困難な場合はそれに代わる書面）、地図及び見取図。

ロ．非協会員については、上記イ．に加え、営業所等の写真及び営業所等を賃借する場合にあっては、所有者からの使用承諾書又は賃貸借契約書等（貸金業の営業所等として使用されることを承諾する旨の記載のあるもの）。

ハ．協会員については、登録申請者が設置する自動契約受付機及び店舗外現金自動設備（営業所等（現金自動設備を除く。）の同一敷地内（隣接地を含む。）以外に設置されるものをいう。以下同じ。）については、施行規則別紙様式第１号「１０　営業所等の名称及び所在地」（第４面）をもって所在地を証する書面とすることができる。

④　法人であって、施行規則第４条第４項第 11 号に規定するものを有しない者に対する同項第 10 号に規定する「貸借対照表又はこれに代わる書面」の内容の確認又は個人に対する同項第 12 号に規定する「財産に関する調書」（以下「財産調書」という。）の内容の確認に当たっては、必要に応じ、例えば、以下のような書面によるものとする。

イ．預金が計上されている場合にあっては、取引先の金融機関が発行する残高証明書。
ロ．有価証券が計上されている場合にあっては、取引先の証券会社が発行する取引残高報告書。
ハ．土地又は建物が計上されている場合にあっては、市区町村が発行する固定資産評価証明書又は不動産鑑定士が作成した鑑定評価書の写し。
ニ．法人にあっては、法人税の確定申告書及び確定申告書に添付した貸借対照表の写し。
ホ．個人で青色申告している場合にあっては、所得税の確定申告書（所得税青色申告決算書及び収支内訳書を含む。）の写し。

⑤　施行規則別紙様式第４号（記載上の注意）５の「算出日の適正な評価価格に基づき算出した価額」とは、土地及び建物の取得価額、固定資産評価証明書に記載された価額又は鑑定評価書に記載された価額とする。

（２）登録の申請の審査

①　適切な業務を運営することに疑義がある場所を営業所等として記載することや、他人に成りすます又は他人の名義を借りて貸金業登録を行うなど、登録行政庁を欺き貸金業の登録を受けることは、虚偽記載又は不正な手段による登録となるため、特に、新規の登録申請又は過去に貸出実績のない者からの登録の更新申請に当たり、登録申請者（法人の役員を含む。）や重要な使用人を財務局に招聘してヒアリングを行い又は営業所等の現地調査を行うなど、不適切な登録申請を排除するよう努めるものとする。

②　法第６条第１項第 11 号の「暴力団員等がその事業活動を支配する者」は、暴力団員等が自己又は他人の名義で多額の出資をし、これを背景として事業活動に相当の影響力を及ぼしている法人のほか、例えば、融資関係、人的派遣関係又は取引関係等を通じて、結果的に暴力団員等が事業活動に相当程度の影響力を有するに至っているものが含まれ、具体的には、次の事由を有する者がこれに該当すると考えられる。
イ．暴力団員等の親族（事実上の婚姻関係にある者を含む。）又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者が、登録申請者（法人の役員を含む。）又は重要な使用人であることのほか、多額の出資又は融資を行い、事業活動に相当程度の影響力を有していること。
ロ．暴力団員等が、事業活動への相当程度の影響力を背景にして、名目のいかんを問わず、多額の金品その他財産上の利益供与を受けていること又は売買、請負、委任その他の多額の有償契約を締結していること。

③　申請者が法人である場合､法第６条第１項第 14 号の財産的要件の審査に当たっては、施行規則第４条第４項第 11 号若しくはⅢ－３－１（１）④に規定する書類又は必要に応じて申請者に対するヒアリングにより、一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に従って作成された貸借対照表に基づく純資産額であるかを確認するものとする。

④　申請者が個人である場合、法第６条第１項第 14 号の財産的要件の審査に当たっては、前年度の課税・所得証明等を確認することにより、一時的に資金等を取得することで登録を受けようとする者を排除するよう努めるものとする。

⑤　法第６条第１項第 14 号に規定する｢資金需要者等の利益を損なうおそれがないものとして内閣府令で定める事由がある者」のうち施行規則第５条の６及び第５条の８に規定する者であるかどうかの審査に当っては、登録申請書及び同添付書類等をもとに、ヒアリング及び実地調査等により検証するものとする。

⑥　法第６条第１項第 15 号に規定する「貸金業を的確に遂行するための必要な体制が整備されていると認められない者」であるかどうかの審査に当たっては、登録申請書及び同添付書類をもとに、ヒアリング及び実地調査等により検証し、特に以下の点に留意するものとする。

イ．申請者の社内規則等は協会の自主規制規則と同等の社内規則等となっているか。

ロ．社内規則等及び監督指針Ⅱ－１（経営管理等）並びにⅡ－２（業務の適切性）に掲げた主な着眼事項について、当該貸金業者の規模・特性等からみて、適切に対応するための態勢が整備されているか。

　特に、組織態勢の確認に当たっては、法令等遵守のための態勢を含め、相互牽制機能が有効に機能する内部管理部門の態勢（業容に応じて、内部監査態勢）が整備されているか。

ハ．営業所等に個人情報の保管のための適切な設備、資金需要者等からの苦情対応及び帳簿の閲覧のための場所等が確保されるなど、当該貸金業者の規模･特性等に応じて、貸金業の適正な業務運営を行うための必要かつ十分な設備が整っているか。

ニ．申請者が法人（人格のない社団又は財団を含む。）の場合、法人の定款又は寄付行為等に法人の目的として貸金業を営むことが含まれているか。

（注１）施行規則第５条の７第１項第２号の「常務に従事」しているかどうかは、貸金業者の通常の業務執行の内容及び態様を基本的に把握できるだけの実態が認められるか否かで判断される。必ずしも「常勤」までは求められないが、例えば取締役会の開催日だけ出勤している程度では常務に従事しているということはできない。

（注２）施行規則第５条の７第１項第３号の「常勤」については、貸金業者の営業時間内にその営業所等に常時駐在することまでは求められないものの、当該貸金業者の営業の実態及び社会通念に照らし、相応の勤務実態が必要である。

ホ．施行規則第５条の７第１項第２号の規定に基づき、「常務に従事する役員のうちに貸付けの業務に３年以上従事した経験を有する者であること」を審査するに当たっては、必要に応じて、３年以上従事した経験があることを客観的に明らかにできる資料等の提出を受け、検証するものとする。

⑦　申請者がパチンコその他設備を設けて客の射幸心をそそるおそれのある遊技をさせる営業を兼業している場合は、以下の適切な措置が講じられているか。

イ．兼業する業務を営む当該営業所の同一敷地内に貸金業の店舗、自動契約受付機又は現金自動設備を設置していないこと。

ロ．兼業する業務を営む当該営業所の利用者を対象とした貸付けの勧誘又は広告を行わないこと。

⑧　登録申請時において協会に加入する予定がない者に対しては、法第 24 条の６の 12 の規定に関し、以下の事項を通知して周知するとともに適切な対応を求めることとする。

イ．協会の定款、業務規程その他の規則を考慮した社内規則等が整備されている必要があること。

ロ．協会の業務規程等の変更があった場合、財務局長から社内規則等の作成又は変更を命ぜられること。

ハ．社内規則等の作成又は変更を命ぜられた場合には、30 日以内に当該社内規則等の作成又は変更を行い、財務局長の承認を受ける必要があること。

ニ．社内規則等の変更又は廃止をしようとする場合、財務局長の承認を受ける必要があること。

ホ．協会による調査、監査及び改善指導等が機能しないことを考慮し、当局が直接、業務の実態把握や指導等を行うこと。

（３）登録の申請の処理

① 施行規則第４条の２第２項の規定による登録済通知書については、次により取扱うものとする。

イ．登録済通知書の交付は、原則として、財務局から直接行う。ただし、法第 41 条の８の規定に基づき、協会員について、協会が当該通知書の交付につき財務局に協力することとされている場合には、協会員においては、協会支部を通じて行う。

ロ．登録番号は、財務局長ごとに決裁を終了した順で 00001 号から一連番号とすること。

ハ．登録番号の（　）書きには、登録の回数を記入すること。ただし、完全施行前の出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律の一部を改正する法律（昭和 58 年法律第 33 号、以下「出資法」という。）附則第 9 項に規定する日賦貸金業者における登録番号については、（　）内に「Ｎ」の文字及びその次に登録回数を記入すること。また、施行規則第 26 条の 29 の２の規定に基づき、別紙様式第８号の２又は第８号の３により事業報告書を提出しなければならない非営利特例対象法人である貸金業者の登録番号については、（　）内に「Ｔ」の文字及びその次に登録回数を記入すること（なお、登録番号の（　）書きに「Ｔ」の文字の記入のある非営利特例対象法人である貸金業者から、施行規則第 26 条の 25 の２に掲げる場合のいずれかに該当することとなったとして、法第 24 条の６の２により届出がなされた場合であって、かつ当該非営利特例対象法人である貸金業者が施行規則第26条の29の２の規定の適用を受けないこととなった場合には、当該「Ｔ」の文字を削除すること）。

ニ．登録がその効力を失った場合の登録番号は欠番とし、補充は行わないこと。

ホ．財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更の届出を受理した場合の登録番号は、新たな登録をした財務局長において上記ロ．に従い一連番号とするが、（　）書きは、従前の登録番号の登録回数を引き続き使用する。

② 登録を拒否する場合は、拒否理由等を記載した施行規則第４条の３第１項の規定に基づく登録拒否通知書を登録申請者に交付するものとする（Ⅲ－５－２参照）。

③ 登録の更新を拒否した場合又は登録申請書を受け付けた後に登録申請者から当該登録申請書の取下げがあった場合は、登録更新手数料の返還を要しない。

④ 施行規則第６条の規定に基づき、貸金業者から登録換えの申請書等の提出があった場合には、次により取扱うものとする。

イ．当該申請等を受けたときは、別紙様式７により作成した意見書、従前の登録申請書の写し及び当該申請の直前に行った検査の報告書の写し等を添付して新たな登録に係る財務局長又は都道府県知事に送付するものとする。

ロ．施行規則第６条第２項に基づく登録換通知書を受領したときは、当該貸金業者の登録を抹消するものとする。

（４）変更届出の処理等

① 法第８条の規定に基づく登録変更の届出があった事項が財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更である場合には、次により取扱うものとする。

イ．当該変更届出等の提出を受けた財務局長は、上記（３）の④イに準じて、変更後の主たる営業所等の所在地を管轄する財務局長に当該変更届出書等を送付するものとする。

ロ．新たな登録をした財務局長は、従前の登録をした財務局長に対し施行規則第６条第２項に規定する登録換通知書に準じて、登録をした旨を通知するものとし、従前の登録をした財務局長は、当該通知があったときは、当該貸金業者の登録を抹消するとともに、必要な書類を新たな登録をした財務局長に送付するものとする。

ハ．新たな登録をした財務局長は、当該変更届出をした者に対し施行規則第４条の２第２項に規定する登録済通知書に準じて、新たな登録をした旨を通知するものとする。当該通知は、原則として、財務局から直接届出者に通知するものとする。ただし、法第 41 条の８の規定に基づき、協会員について協会が当該通知につき財務局に協力することとされている場合には、協会員においては、営業所等の所在地をその区域に含む協会支部を通じて届出者に通知するものとする。

② 法第８条の規定に基づく登録変更の届出により、完全施行前の出資法（以下「旧出資法」という。）に規定する日賦貸金業者から日賦貸金業者以外の貸金業者への変更は可能であるが、この場合、完全施行後に貸付けを行う場合には、当該貸付けに係る金利は法第 12 条の８が適用される。また、完全施行前にした利息の契約によって旧出資法の上限金利の特例による金利に基づき利息の受領又は要求することは、出資法違反（高金利）となることに留意するものとする。

（５）相続人による登録申請の処理

貸金業者が死亡した場合において、法第 10 条第３項の規定により、相続人が被相続人の死亡後 60 日間の期間内に登録の申請をしたときの登録番号は、その商号又は名称に変更がないときに限り従前の番号とするものとする。ただし、登録回数は、⑴とするものとする。

（６）登録証明書の発行

登録を受けた貸金業者又は貸金業者であった者から公的機関に提出する必要がある等の理由により、その者の登録証明の申請があったときは、別紙様式９による貸金業者登録証明を行うものとする。ただし、登録申請書類が保存年限を経過していることにより破棄されている場合については、この限りでない。

（７）貸金業者登録簿の閲覧

施行規則第９条の規定に基づく貸金業者登録簿の閲覧については、次により取り扱うものとする。

① 閲覧の申出があった場合には、別紙様式 10 による貸金業者登録簿閲覧表に所定事項の記入を求めるものとする。

② 登録簿の閲覧日及び閲覧時間は、次のとおりとするものとする。

イ．閲覧日は、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律第３条に規定する休日、１月２日及び同月３日並びに 12 月 29 日から同月 31 日までの日以外の日とする。

ロ．閲覧時間は、財務局長が指定する時間内とする。

ハ．登録簿の整理その他必要がある場合は、上記の閲覧日又は閲覧時間を変更することができるものとする。

③ 登録簿は、財務局長が指定する閲覧場所の外に持ち出すことができないものとする。

④ 次に該当する者の閲覧を停止又は拒否することができるものとする。

イ．係員の指示に従わない者。

ロ．登録簿等を汚損若しくはき損し又はそのおそれがあると認められる者。

ハ．他人に迷惑を及ぼし又はそのおそれがあると認められる者。

（８）登録等実績報告

毎月末の登録等の状況について別紙様式 11 により作成し、毎月末の翌月 15 日までに監督局金融会社室あて報告するものとする。

また、管内都道府県から毎月末の登録状況表の送付を受けたときは、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。

Ⅲ－３－２　登録等に関する意見聴取

法第 44 条の２の規定に基づく、登録等に関する意見聴取については、以下のとおり取扱うものとする。なお、同条の規定に基づく登録等に関する意見聴取のうち都道府県に係るものについては、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の４の規定に基づき、各都道府県知事に対して、その事務の運営について、同趣旨の助言、勧告を行っているので参考とされたい。

Ⅲ－３－２－１　登録に関する意見聴取

法第 5 条第 1 項の規定による登録（更新を含む。）について、法第 44 条の２第１項の警察庁長官の意見を聴取するときは、次により取扱うものとする。

（１）警察庁長官への意見聴取は、監督局金融会社室を経由して、次の各号に掲げるものをそれぞれ当該各号に掲げるところにより、警察庁暴力団対策主管課に送付することにより行うものとする。

①　別紙様式 12 により作成した文書　　郵送等による送付。

②　登録申請書（施行規則別紙様式第１号に係る部分に限る。）の写し　　郵送等による送付（①の文書に添付するものとする。）。

③　施行規則別紙様式第３号の２（記載上の注意）４により作成されたＣＳＶ形式（エクセル等 ）の電磁的記録　　電子メールの送信（フロッピーディスク、電子メール等においては、①の文書の文書番号のほか、法第 3 条の登録を受けようとする者の商号、名称又は氏名を明らかにするものとする。）。

（２）（１）③の電磁的記録は、施行規則別紙様式第３号の２（記載上の注意）４により、法第４条の規定による登録申請者が作成したものがあるときは、これに代えることができる。

（３）監督局金融会社室は、財務局から⑴①から③までに掲げるものについて提出を受けたときは、遅滞なく、これらを警察庁暴力団対策主管課に送付するものとする。

（４）該当する事由の有無については、別紙様式 13 又は 14 により、警察庁長官から監督局金融会社室を経由して、意見が陳述されることとなる。なお、当該意見に関する問合せがある場合は、財務局から警察庁暴力団対策主管課に対して問い合わせるものとする。

（５）意見陳述がなされた場合にあっては、財務局は、監督局金融会社室経由により、概ね３か月ごとに別紙様式 15 により登録又は登録拒否の結果を警察庁暴力団対策主管課に通知するものとする。

Ⅲ－３－２－２　変更登録に関する意見聴取

法第８条第２項の変更登録について、法第 44 条の２第１項の警察庁長官の意見を聴取するときは、Ⅲ－３－２－１の例により行うものとする。

Ⅲ－３－２－３　処分又は登録の取消しに関する意見聴取

法第 24 条の６の４の規定による命令又は同条第１項若しくは第 24 条の６の５第１項の規定による登録の取消しについて、法第 44 条の２第３項の警察庁長官の意見を聴取するときは、次により取扱うものとする。

（１）法第 44 条の２第３項の意見聴取は、貸金業者（法人の役員を含む。）又は貸金業の業務に従事する使用人その他の従業者のうちに同条第１項の意見陳述事由（以下単に「意見陳述事由」という。）又は同条第３項の意見陳述事実（以下単に「意見陳述事実」という。）に係る者（以下「照会対象者」という。）がいるおそれがある場合に行うものとする。

（２）警察庁長官への意見聴取は、次の各号に掲げるものをそれぞれ当該各号に掲げるところにより、監督局金融会社室を経由して、警察庁長官に送付することにより行うものとする。

① 別紙様式 16 により作成した文書　　郵送等による送付。

② 登録申請書（施行規則別紙様式第１号に係る部分に限る。）の写し　　郵送等による送付（①の文書に添付するものとする。）。

③ 施行規則別紙様式第３号の２（記載上の注意）４により、照会対象者について、ＣＳＶ形式（エクセル等）で作成された電磁的記録　　電子メールの送信（フロッピーディスク、電子メール等においては、①の文書の文書番号のほか、貸金業者の商号、名称又は氏名を明らかにするものとする。）。

（３）監督局金融会社室は、財務局から（２）①から③までに掲げるものの提出を受けたときは、遅滞なく、これらを、次の各号に掲げる事項に応じて、それぞれ当該各号に掲げる警察庁担当課に送付するものとする。

① 意見陳述事由に係るもの　　暴力団対策主管課。

② 意見陳述事実に係るもの　　生活経済主管課。

（４）警察庁長官からは、監督局金融会社室を経由して、該当する事由又は事実の有無について、別紙様式 17、18 又は 19 により、文書で意見が陳述される。

（５）財務局は、意見陳述事由又は意見陳述事実があることを理由として、法第 24 条の６の４又は法第 24 条の６の５の登録の取消しを行うときは、必要に応じ、警察庁に対して監督局金融会社室を経由して、聴聞時における警察官の同席を求めることができる。

（６）意見陳述がなされた場合にあっては、財務局は、監督局金融会社室を経由して、別紙様式 20 により法第 24 条の６の４又は法第 24 条の６の５の規定により命令又は登録の取消しをした結果をその都度警察庁暴力団対策主管課及び生活経済主管課に通知するものとする。

Ⅲ－３－２－４　警察庁長官等からの意見

（１）法第 44 条の３の警察庁長官からの意見は、監督局金融会社室を経由して、別紙様式 21 又は 22 により行われる。

（２）意見陳述がなされた場合にあっては、財務局は、監督局金融会社室を経由して、別紙様式 20 により法第 24 条の６の４又は法第 24 条の６の５の規定により命令又は登録の取消しをした結果をその都度警察庁暴力団対策主管課及び生活経済主管課に通知するものとする。

Ⅲ－３－３　登録不更新等の取扱い

（１）貸金業者が登録の有効期間満了の日の２月前までに当該登録の更新の申請をしなかった場

合は、法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、別紙様式２３による残貸付債権の状況等に係る報告（以下「登録不更新に係る残貸付債権状況報告書」という。）を求めるものとする。また、法第 24 条の６の４又は法第 24 条の６の５により登録を取り消す場合についても、当該報告を求めるものとする。

（２）登録不更新に係る残貸付債権状況報告書の提出があったときは、同報告書「１．残貸付債権の状況及び債権回収方針」中の「残貸付債権」合計額が「うち施行令第１条の２第６号該当」合計額と等しい場合を除き、法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引の全てが結了する場合（残貸付債権合計額が施行令第１条の２第６号に該当する債権合計額と等しくなる場合を含む。）及びそれまでの間に連絡先若しくは氏名・商号等又は取立委託先の変更、債権譲渡先の追加がある場合には遅滞なくその旨報告することを命ずるとともに、当該貸金業者に対し、次の内容の書面を交付するものとする。

① 法第 43 条に基づき、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引を結了する目的の範囲内において、なお貸金業者とみなされ、法令が適用されること。

② 顧客名簿等の資金需要者等の個人情報について、違法業者等に売却又は譲渡することは、厳に控えること。

③ 貸金業者が貸付債権の譲渡を行う場合は、法第 24 条第３項（暴力団員等への譲渡、委託の禁止）が適用されるほか、当該譲受人には法第 12 条の７、第 16 条の２第３項及び第４項、第 16 条の３、第 17 条（第６項を除く）、第 18 条から第 22 条まで、第 24 条第１項（再譲渡先に対する適用法令通知義務）、第 24 条の６の 10 が適用される旨を当該譲受人に対して通知する義務（第 24 条第１項）が生じること。また、あわせて、これらに違反した場合は刑事罰の適用がある旨を通知すること。

（３）上記（１）の報告書等により債権譲渡等に係る情報を確認した場合は、当該情報を譲受人に対して監督権限を有する財務局又は都道府県に提供するものとする。

Ⅲ－３－４　財産的要件を満たさない場合の対応

登録期間中に純資産額が最低純資産額を下回った貸金業者については、法第24条の６の４第１項第１号の規定により登録取消処分の対象となることを踏まえて、以下の対応を行なうこととする。

① 貸金業者から法第 24 条の６の９の規定に基づき、事業報告書の提出があったときは、施行規則第 26 条の 29 第３項に基づく参考資料により純資産額を確認し、財産的要件を満たしていない貸金業者については、以下の内容について、法第 24 条の６の 10 に基づく報告を求めるものとする。

イ．純資産額（最終事業年度の末日後に、増減資や贈与等があればその額を反映した額）

ロ．上記純資産額の算出根拠

ハ．財産的要件を満たしていない場合は、「純資産額を回復させる計画」

※一般に公正妥当と認められる会計の慣行に照らし、上記イの純資産額の妥当性に関して疑義が認められる場合は、貸金業者の見解及び算出根拠等について報告を求めるものとする。

② 上記①の報告があった場合は、報告内容の妥当性について検証を行なうこととする。

特に、「純資産額を回復させる計画」については、計画の実現可能性について十分に検証を行うこととする。検証の結果、純資産額を速やかに、かつ、確実に回復させる計画と認められる場合は、処分を保留し、ヒアリング又は報告徴収により計画の実施状況をフォローアップすることとする。

③ 検証の結果、財産的要件を満たす実現可能性のない貸金業者（廃業の場合を除く）については、法第 24 条の６の４に基づき登録取消処分を行なうこととする。

④　財産的要件を満たさない貸金業者から法第 24 条の６の２に基づく届出があった場合は、上記①～③と同様の対応を行なうこととする。ただし、届出の添付書類（規則第 26 条の 27 第２号）により上記①イ・ロについて確認できる場合は、ハ「純資産額を回復させる計画」についてのみ報告徴求することも可能とする。

Ⅲ－３－５　事業報告書に係る留意点

（１）施行規則別紙様式第８号、第８号の２及び第８号の３に規定する事業報告書を処理する場合には、以下の点に留意するものとする。

①　「貸金業務の概要」欄に海外進出状況や海外での活動等が記載されている場合は、必要に応じてヒアリングを実施するなど、その実態を把握するものとする。また、あわせて現地での監督規制やその他参考となる資料を可能な限り収集するものとする。

②　「社内規則等の整備及び改正状況」欄については、登録申請後の貸金業者の社内規則等の改正状況について確認することとし、特に、非協会員について協会の自主規制規則を考慮した内容となっているか確認するものとする。

③　「従業者に対する研修の実施状況」及び「内部監査の実施状況」欄については、当局の検査において不適切な取扱い等の指摘を受けた貸金業者や業務改善命令等の処分を受けている貸金業者の場合、研修及び内部監査の実施目的・重点事項等が、当局の指摘等の内容に照らし、合理的なものとなっているか検証するものとする。

Ⅱ－１（１）⑥に基づき、内部監査において、自己検証を行っている貸金業者については、適切な自己検証が行われているか添付された自己検証の記録で確認するものとする。

（２）金融庁への送付

貸金業者から法第 24 条の６の９の規定に基づき事業報告書及び参考書類を提出させる場合、原則として、財務局に直接提出させる。ただし、法第 41 条の８の規定に基づき、協会員について、協会が当該報告書及び参考書類の受理につき財務局に協力することとされている場合には、協会員においては営業所等の所在地をその区域に含む協会支部を通じて提出させる。

また、事業報告書の副本及び参考書類各１部並びに上記（１）①から③に関し、意見を付す貸金業者があれば意見書を、提出期限後１ヶ月以内に監督局金融会社室あて送付するものとする。また、管内都道府県知事から事業報告書の副本及び参考書類の送付を受けたときは、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。

法第 43 条に規定するみなし貸金業者については、Ⅲ－３－３（１）に規定するときであって登録不更新に係る残貸付債権状況報告書「１．残貸付債権の状況及び債権回収方針」中の「残貸付債権」合計額が「うち施行令第１条の２第６号該当」合計額と等しいとき、又はⅢ－３－８（１）に規定するときであって法第 10 条第１項の規定による届出（以下「廃業等届出書」という。）「２．残貸付債権の状況及び債権回収方針」中の「残貸付債権」合計額が「うち施行令第１条の２第６号該当」合計額と等しいときを除き、以下のとおり取り扱うものとする。

①　事業報告書の提出に代えて法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引の全てが結了する（残貸付債権合計額が施行令第１条の２第６号に該当する債権合計額と等しくなる場合を含む。）まで、毎事業年度末における残貸付債権の状況（別紙様式２３－２）の提出（事業年度経過後３月以内に徴収するものとする）を命ずるものとする。

②　残貸付債権の状況等に係る報告書の写しについては、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。なお、管内都道府県知事から残貸付債権の状況等に係る報告書の写しの送付を受けたときは、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。

③　当該報告書により債権譲渡等に係る情報を確認した場合は、当該情報を譲受人に対し

て監督権限を有する財務局又は都道府県に提供するものとする。

Ⅲ－３－６　業務報告書の徴収

（１）貸金業者に対して、法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、毎年３月末における業務報告書を別紙様式 24 により毎年５月末までに徴収するものとする。

なお､貸金業者が施行規則第１条の２の４第２項に定める特定非営利金融法人である場合、同規則第５条の６第１項の規定により法第６条第１項第 14 号に規定する内閣府令で定める事由があると認められて法第３条第１項の登録を受けている場合又は同規則第５条の８第１項の規定により同規則第５条の７第１項各号に掲げる基準に適合しているとみなされて法第３条第１項の登録を受けている場合にあっては、法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、毎年３月末における業務報告書を別紙様式 24-2 により毎年５月末までに徴収するものとする。

（２）業務報告書は、原則として、財務局に直接提出する。ただし、法第 41 条の８の規定に基づき、協会員について、協会が当該報告書の受理につき財務局に協力することとされている場合には、協会員においては、協会支部を通じて提出する。

（３）貸金業者の業務報告書の写しについては、毎年６月末までに、監督局金融会社室あて送付するものとする。

また、管内都道府県知事から業務報告書の写しの送付を受けたときは、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。

Ⅲ－３－７　非協会員に対する広告の写し等の徴収

非協会員に対しては、法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、各年の四半期毎に、前四半期に出稿した広告等（Ⅱ－２－１５（２）②の「広告」及び③の「勧誘」をいう。）の写し又はその内容がわかるものを遅滞なく徴収するものとする。

Ⅲ－３－８　廃業等の取扱い

（１）廃業等届出書の提出があったときは、同届出書「２．残貸付債権の状況及び債権回収方針」中の「残貸付債権」合計額が「うち施行令第１条の２第６号該当」合計額と等しい場合を除き、法第 24 条の６の 10 の規定に基づき、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引の全てが結了する場合（残貸付債権合計額が施行令第１条の２第６号に該当する債権合計額と等しくなる場合を含む。）及びそれまでの間に連絡先若しくは氏名・商号等又は取立委託先の変更、債権譲渡先の追加がある場合には遅滞なくその旨報告することを命ずるとともに、当該貸金業者に対し、次の内容の書面を交付するものとする。

① 法第 43 条に基づき､当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引を結了する目的の範囲内において、なお貸金業者とみなされ、法令が適用されること。

② 顧客名簿等の資金需要者等の個人情報について､違法業者等に売却又は譲渡することは、厳に控えること。

③ 貸金業者が貸付債権の譲渡を行う場合は、法第 24 条第３項（暴力団員等への譲渡、委託の禁止）が適用されるほか、当該譲受人には法第 12 条の７、第 16 条の２第３項及び第４項、第 16 条の３、第 17 条（第６項を除く）、第 18 条から第 22 条まで、第 24 条第１項（再譲渡先に対する適用法令通知義務）、第 24 条の６の 10 が適用される旨を当該譲受人に対して通知する義務（第 24 条第１項）が生じること。また、あわせて、これらに違反した場合は刑事罰の適用がある旨を通知すること。

（２）廃業等届出書及び施行規則第 26 条の 25 第１項第３号に規定する債権譲渡届出書等により債権譲渡等に係る情報を確認した場合は、当該情報を譲受人に対して監督権限を有する財務局又は都道府県に提供するものとする。

Ⅲ－３－９　債権譲渡届出書等の取扱い

施行規則第 26 条の 25 第１項第３号に規定する債権譲渡届出書を受理した場合は、譲受人に対して監督権限を有する財務局又は都道府県に届出書（写）を送付するものとする。

Ⅲ－３－１０　貸金業者が提出する報告書における記載上の留意点

様式編における氏名の記載欄について、氏を改めた者においては、旧氏及び名を括弧書で併せて記載することができることに留意する。

なお、法第４条第１項の登録申請書又は法第８条第１項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、当該旧氏及び名のみを記載することができることに留意する。

Ⅲ－３－１１　書面・対面による手続きについての留意点

貸金業者による当局への申請・届出等及び当局から貸金業者に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）第６条第１項及び第７条第１項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本監督指針の規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタライゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、貸金業者から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続きについても、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本監督指針の書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、Ⅲ－３－１２に掲げる原本送付を求める場合を除き、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本監督指針の規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

Ⅲ－３－１２　申請書等を提出するに当たっての留意点

Ⅲ－３－１１を踏まえ、貸金業者による当局への申請・届出等については、原則として、金融庁電子申請･届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

ただし、公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本、税・手数料等の納付を証する書類等）については、原本送付を求めることとする。

なお、金融庁がホームページにおいて掲載する e-Gov を利用して申請書等の提出が可能な手続については、当面の間、金融庁電子申請・届出システムを利用した提出と並行して、e-Gov を利用した提出についても可能とする。

Ⅲ－４　行政指導等を行う際の留意点等

Ⅲ－４－１　行政指導等を行う際の留意点等

貸金業者に対して、行政指導等（行政指導等とは行政手続法（平成５年法律第 88 号）第２条第６号にいう行政指導に加え、行政指導との区別が必ずしも明確ではない情報提供、相談、助言等の行為を含む。）を行うに当たっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導を行う際には、以下の点に留意する。

（１）一般原則（行政手続法第 32 条）

①　行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されているか。
例えば、以下の点に留意する。

イ．行政指導の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。

ロ．相手方が行政指導に協力できないとの意思を明確に表明しているにもかかわらず、行政指導を継続していないか。

②　相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしてはいないか。

イ．行政指導に従わない事実を法律の根拠なく公表することも、公表することにより経済的な損失を与えるなど相手方に対する社会的制裁として機能するような状況の下では、「不利益な取扱い」に当たる場合があることに留意する。

ロ．行政指導を行う段階においては処分権限を行使するか否かは明確でなくても、行政指導を行った後の状況によっては処分権限行使の要件に該当し、当該権限を行使することがありうる場合に、そのことを示して行政指導をすること自体を否定するものではない。

（２）申請に関連する行政指導（行政手続法第 33 条）

申請者が当該行政指導に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず当該行政指導を継続すること等により当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

①　申請者が、明示的に行政指導に従わない旨の意思表示をしていない場合であっても、行政指導の経緯や周囲の客観情勢の変化等を勘案し、行政指導の相手方に拒否の意思表示がないかどうかを判断する。

②　申請者が行政指導に対応している場合でも、申請に対する判断・応答が留保されることについても任意に同意しているとは必ずしもいえないことに留意する。

③　例えば、以下の点に留意する。

イ．申請者が行政指導に従わざるを得ないようにさせ、申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

ロ．申請者が行政指導に従わない旨の意思表明を明確には行っていない場合、行政指導を行っていることを理由に申請に対する審査・応答を留保していないか。

ハ．申請者が行政指導に従わない意思を表明した場合には、行政指導を中止し、申請に対し、速やかに適切な対応をしているか。

（３）許認可等の権限に関連する行政指導（行政手続法第 34 条）

許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導に従う事を余儀なくさせていないか。

例えば、以下の点に留意する。

①　許認可等の拒否処分をすることができないにもかかわらず、できる旨を示して一定の作

為又は不作為を求めていないか。

② 行政指導に従わなければすぐにでも権限を行使することを示唆したり、何らかの不利益な取扱いを行ったりすることを暗示するなど、相手方が行政指導に従わざるを得ないように仕向けてはいないか。

（４）行政指導の方式（行政手続法第 35 条）

① 行政指導を行う際には、相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。

例えば、以下の点に留意する。

イ．相手方に対して求める作為又は不作為の内容を明確にしているか。

ロ．当該行政指導をどの担当者の責任において行うものであるかを示しているか。

ハ．個別の法律に根拠を有する行政指導を行う際には、その根拠条項を示しているか。

ニ．個別の法律に根拠を有さない行政指導を行う際には、当該行政指導の必要性について理解を得るため、その趣旨を伝えているか。

② 行政指導について、相手方から、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時は、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付しているか（但し、行政手続法第 35 条第４項各号に該当する場合を除く。）。

イ．書面の交付を求められた場合には、できるだけ速やかに交付することが必要である。

ロ．書面交付を拒みうる「行政上の特別の支障」がある場合とは、書面が作成者の意図と無関係に利用、解釈されること等により行政目的が達成できなくなる場合など、その行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を書面で示すことが行政運営上著しい支障を生じさせる場合をいう。

ハ．単に処理件数が大量であるだけの場合や単に迅速に行う必要がある場合であることをもって、「行政上特別の支障」がある場合に該当するとはいえないことに留意する。

Ⅲ－４－２ 面談等を行う際の留意点

職員が、貸金業者の役職員と面談等（面談、電話、電子メール等によるやりとりをいう。以下同じ。）を行うに際しては、下記の事項に留意するものとする。

（１）面談等に参加する職員は、常に綱紀及び品位を保持し、穏健冷静な態度で臨んでいるか。

（２）面談等の目的、相手方の氏名・所属等を確認しているか。

（３）面談等の方法、面談等を行う場所、時間帯、参加している職員及び相手方が、面談等の目的・内容からみてふさわしいものとなっているか。

（４）面談等の内容・結果について双方の認識が一致するよう、必要に応じ確認しているか。特に、面談等の内容・結果が守秘義務の対象となる場合には、そのことが当事者双方にとって明確となっているか。

（５）面談等の内容が上司の判断を仰ぐ必要のある場合において、状況に応じあらかじめ上司の判断を仰ぎ、又は事後にすみやかに報告しているか。また、同様の事案について複数の相手方と個別に面談等を行う場合には、行政の対応の統一性・透明性に配慮しているか。

Ⅲ－４－３ 連絡・相談手続

面談等を通じて行政指導等を行うに際し、行政手続法に照らし、行政指導等の適切性について判断に迷った場合等には、監督局金融会社室に連絡し、必要に応じその対応を協議することとする。

Ⅲ－５　行政処分を行う際の留意点

Ⅲ－５－１　行政処分の基準

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第２条第４号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第 24 条の６の３に基づく業務改善命令、②法第 24 条の６の４に基づく業務停止命令、③法第 24 条の６の４に基づく登録取消し等があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

（１）法第 24 条の６の 10 に基づく報告徴収命令

①　オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリング、不祥事件届出など）を通じて、法令等遵守態勢、経営管理（ガバナンス）態勢等に問題があると認められる場合においては、法第 24 条の６の 10 第１項に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

②　報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、法第 24 条の６の 10 第１項に基づき、追加報告を求めることとする。

（２）法第 24 条の６の 10 第１項に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

①　上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、貸金業者の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（１）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

②　必要があれば、法第 24 条の６の 10 第１項に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

（３）法第 24 条の６の３又は法第 24 条の６の４に基づく業務改善命令、業務停止命令、登録取消し等

検査結果やオフサイト・モニタリング等への対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、資金需要者等の利益の保護に関し重大な問題が認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

・　改善に向けた取組みを貸金業者の自主性に委ねることが適当かどうか、
・　改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、
・　業務を継続させることが適当かどうか、

等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定することとする。

①　当該行為の重大性・悪質性

イ．公益侵害の程度

貸金業者が、貸金市場に対する信頼性を大きく損なうなど公益を著しく侵害していないか。

ロ．被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ．行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているのにもかかわらず、引き続き、違法な督促を続けるなど、貸金業者の行為が悪質であったか。

ニ．当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続し

て行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ．故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

ヘ．組織性の有無

当該行為が現場の営業担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

ト．隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ．反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ．経営陣の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ．内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

ハ．業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上①及び②の他に、行政による対応に先行して、貸金業者が自主的に資金需要者等の利益の保護のために所要の対応に取り組んでいる等、といった軽減事由があるか。

（４）標準処理期間

法第 24 条の６の３、法第 24 条の６の４又は法第 24 条の６の５に基づき監督上の処分を命ずる場合には、上記（１）の報告書又は不祥事件届出（法第 24 条の６の 10 に基づく報告徴収を行った場合は、当該報告書）を受理したときから、原則として概ね１か月（金融庁との調整を要する場合は概ね２か月）以内を目途に行うものとする。

（注１）「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

イ．複数回にわたって、法第 24 条の６の 10 に基づき報告を求める場合（直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

ロ．提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

（注２）弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

（注３）標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

（５）法第 24 条の６の３の規定に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

法第 24 条の６の３の規定に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく貸金業者の業務改善に向けた取組みをフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該貸金業者の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求める。その際、以下の点に留意するものとする。

① 法第 24 条の６の３の規定に基づき業務改善命令を発出している貸金業者に対して、当該業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、当該貸金業者の報告義務は解除される。

② 法第 24 条の６の３の規定に基づき業務改善命令を発出している貸金業者に対して、当

該業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合において、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善計画に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときは、当該計画の履行状況の報告義務を解除するものとする。その際、当該報告等により把握した改善への取組状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。

Ⅲ－５－２　行政手続法等との関係等

（１）行政手続法との関係

行政手続法第 13 条第１項第１号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第２号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第 14 条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第８条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけではなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

（２）行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）第 82 条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

（３）行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）第 46 条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

Ⅲ－５－３　意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、貸金業者からの求めに応じ、監督当局と貸金業者との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

法第 24 条の６の 10 に基づく報告徴収に係るヒアリング等の過程において、自社に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した貸金業者から、監督当局の幹部と当該貸金業者の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注）であって、監督当局が当該貸金業者に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注）貸金業者からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原因となる事実についての法第 24 条の６の 10 に基づく報告書を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

Ⅲ－５－４　営業所等の所在の確知

法第 24 条の６の６第１項第１号の規定により営業所等の所在を確知するため必要な場合には、法第 24 条の６の 10 第１項の規定に基づき、別紙様式 25 による営業所等の所在報告書、営業所等の所在地を証する書面又はその写し等又は営業所等の地図等の報告を求めるものとする。

Ⅲ－５－５　不利益処分の公表に関する考え方

（１）法第 24 条の６の８の規定に基づき不利益処分の公告を行う場合は、次の事項を掲載するものとする。

①　商号又は名称。
②　代表者の氏名。
③　主たる営業所等の所在地。
④　登録番号。
⑤　登録年月日。
⑥　処分の年月日。
⑦　処分の内容。

（２）上記（１）以外の公表の取扱いについては、監督上の着眼点を明らかにするとともに、ノーアクションレター制度、意見交換制度等の適切な運用を通じ、監督行政の透明性の向上に努めることに留意する。

すなわち、業務改善命令等の不利益処分については、他の貸金業者における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、公表により対象貸金業者の経営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除き、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表することとする。

Ⅲ－５－６　登録取消し処分に係る聴聞の通知後、当該処分に係る決定までの間に廃業等の届出があった場合等の連絡

施行規則第５条の３に該当する者があった場合における関係官署への関係資料の送付については、次により取扱うものとする。

（１）施行規則第５条の３に係る該当者があった場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて別紙様式 26 を送付するものとする。また、当該別紙様式 26 の送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該別紙様式 26 の写しを送付するものとする。

（２）都道府県から、施行規則第５条の３に係る該当者の関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて当該資料の写しを送付するものとする。また、当該関係資料の写しを受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

Ⅲ－５－７　行政処分の連絡

行政処分を行った場合の関係官署への関係資料の送付については、次により取扱うものとする。

（１）登録を拒否した場合（法第６条）

①　登録（更新を含む。）の拒否を行った場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び

他の財務局あて関係資料を送付するものとする。また、当該関係資料の送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

② 都道府県から登録の拒否を行った関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて関係資料の写しを送付するものとする。また、当該関係資料の写しの送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

（２）業務改善命令の場合（法第 24 条の６の３）

① 業務改善命令を行った場合には、監督局金融会社室、当該貸金業者の営業所等の所在地を管轄する他の財務局長及び当該貸金業者の営業所等の所在する都道府県（当該営業所等が他の財務局の管内に所在する場合には、当該財務局経由）あて関係資料を送付するものとする。

② 業務改善命令の理由となる貸金業者の行為に、登録を受けた主任者が関与していた場合には、監督局金融会社室に対し、法第 24 条の 30 に規定する「主任者登録の取消し」の検討に必要な関係資料の写しを送付するものとする。

③ 都道府県から業務改善命令を行った関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

（３）業務停止処分の場合（法第 24 条の６の４）

① 業務停止処分を行った場合には、監督局金融会社室、当該貸金業者の営業所等の所在地を管轄する他の財務局長及び当該貸金業者の営業所等の所在する都道府県（当該営業所等が他の財務局の管内に所在する場合には、当該財務局経由）あて関係資料を送付するものとする。

② 業務停止処分の理由となる貸金業者の行為に、登録を受けた主任者が関与していた場合には、監督局金融会社室に対し、法第 24 条の 30 に規定する「主任者登録の取消し」の検討に必要な関係資料の写しを送付するものとする。

③ 都道府県から業務停止処分を行った関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

（４）登録取消し処分の場合（法第 24 条の６の４、法第 24 条の６の５、法第 24 条の６の６）

① 登録の取消し処分を行った場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて関係資料を送付するものとする。また、当該関係資料の送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。なお、当該貸金業者が法人である場合には、当該取消しの日前 30 日以内並びに当該取消しに係る聴聞の期日及び場所の公示の日前 60 日以内の役員の氏名（法人にあっては、商号又は名称）に関する資料もあわせて送付するものとする。

② 登録取消し処分の理由となる貸金業者の行為に、登録を受けた主任者が関与していた場合には、監督局金融会社室に対し、法第 24 条の 30 に規定する「主任者登録の取消し」の検討に必要な関係資料の写しを送付するものとする。

③ 都道府県から登録の取消し処分を行った関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて当該関係資料の写しを送付するものとする。また、当該関係資料の写しの送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

Ⅲ－６　貸金業関係連絡会等

（１）法の円滑な施行を確保するためには、国と都道府県の間における緊密な協力と事務処理の統一を推進するほか、監督当局と警察当局の連携を図ることが必要である。このため、以下の「貸金業関係連絡会・幹事会設置要綱」に基づき、財務局又は財務事務所（小樽出張所及び北見出張所を含む。以下同じ。）、都道府県及び都道府県警察本部三者間の事務連絡体制を設けるものとする。また、都道府県において、法の円滑な施行の観点から、同趣旨の会議が設けられている場合には、財務局又は財務事務所においては、同会議の開催に積極的に協力されたい。

貸金業関係連絡会・幹事会設置要綱

①　目的

法の円滑な施行を確保するため、国及び都道府県の監督当局間における緊密な協力と事務処理の統一を推進するほか、監督当局と警察当局の連携を図ることを目的とする。

②　名称　　貸金業関係連絡会・貸金業関係幹事会

③　構成　　財務（支）局理財部長又は財務事務所長等
都道府県主管部長等
警視庁主管部長等
道府県警察本部主管部長等

④　協議内容

貸金業者の営業の実態等に関する情報及び意見の交換を行い、的確な実情の把握に努めるとともに、法施行に伴う事務処理上の問題点その他法の適正な運用を図るために必要な事項について協議するものとする。

⑤　会議

イ．会議は、各都道府県の実情に応じ、原則として年１回以上、定期的に開催するほか、必要に応じ随時開催する。

ロ．財務（支）局理財部長又は財務事務所長の主催会議を連絡会とし、金融担当課長等の主催会議を幹事会とする。

ハ．会議には、必要に応じて消費生活センター、協会又は弁護士会等の関係団体等の代表者を出席させることができるものとする。

ニ．その他会議の運営については、財務局又は財務事務所、都道府県及び都道府県警察本部が協議して定めるものとする。

ホ．会議の庶務は、原則として財務局又は財務事務所が行うものとする。

（２）貸金業関係連絡会、幹事会の開催状況について、別紙様式 27 により毎年度末の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。都道府県が同趣旨の会議を設けている場合においては、当該会議の開催状況についても報告するものとする。

Ⅲ－７　貸金業監督者会議

（１）法を円滑に施行する観点、更には、債権譲渡又は保証等に関して業務提携を行っている貸金業者や複数の監督当局に監督権限が及ぶ貸金業グループ等に対する効果的な監督を行う観点等から、これまで以上に財務局・財務事務所と都道府県の監督当局間の緊密な連携が求められる。このため、以下の通り「貸金業監督者会議」を設置し、財務局・財務事務所と都道府県との間の緊密な連絡体制を設けるものとする。

①　目的

法の円滑な施行及び複数の監督当局に監督権限が及ぶ貸金業グループ等の効果的な監督の推進を図ることを目的とする。

②　名称　　貸金業監督者会議

③　構成　　原則として、

財務（支）局貸金業監督担当課長
財務事務所貸金業監督担当課長
都道府県貸金業監督担当課長

必要に応じて、監督局金融会社室担当者

④　議題

各回の議題については、次に掲げる事項について、監督局金融会社室から指示するものの外、財務局・財務事務所と都道府県との間で貸金業監督上、必要と認められるものとする。

イ．法の円滑な施行に係る監督上の留意事項等についての意見交換。

ロ．債権譲渡又は保証等の業務提携を行っている貸金業者や複数の監督当局に監督権限が及ぶ貸金業グループ等に対して、効果的な監督を行うための監督情報の共有や監督方法の意見交換。

⑤　会議の運営

イ．会議は、財務局・財務事務所と個別の都道府県との間で、当該都道府県の実情を踏まえ、原則として年１回以上、定期的に開催するほか、必要に応じ随時開催する。なお、効果的な監督の観点から、必要に応じ、財務局・財務事務所と財務局管内の各都道府県が集まって会議を開催することとする。

ロ．その他会議の運営については、財務局・財務事務所、都道府県が協議して定めるものとする。

ハ．会議の庶務は、原則として財務局・財務事務所が行うものとする。

（２）貸金業監督者会議を開催した場合には、会議の概要について、速やかに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

自己検証リスト（案）

商号又は名称：　　　　　　　　　　　　　　　　検証対象期間：　　　　～　　　　検証実施者：　　　　　　　　印

	適否	不適の状況	改善策
顧客等に関する情報の管理			
顧客等に関する情報は適切に管理されているか。			
顧客等に関する情報の利用は適切に行われているか。			
外部委託先の監督			
外部委託先に対する監督は適切に行われているか			
システムリスクの管理			
システムリスクは適切に管理されているか。			
適切な取引時確認等の実施			
法令等に基づいて、取引時確認等を行っているか。			
取引時確認の際に問題が認められた顧客はいなかったか。			
疑わしい取引はなかったか。			
疑わしい取引に該当すると判断した場合、速やかに当局に届出を行っているか。			
反社会的勢力による被害の防止			
反社会的勢力とは一切の関係をもっていないか。			
反社会的勢力と関係を有してしまった場合、可能な限り速やかに関係を解消しているか。			
反社会的勢力から不当要求があった場合、適切に対応しているか。			
苦情等への対処			
苦情等の申出があった顧客に対し十分な説明を行ったか。			
消費生活センター等における解決に協力しているか。			
苦情の内容、処理経過はすべて記録し、保存しているか。			

	適否	不適の状況	改善策
不祥事件の届出			
不祥事件は発生しなかったか。			
不祥事件が発生した場合、監督当局への届出を行ったか。			
貸金業務取扱主任者の設置			
貸金業務取扱主任者は設置されているか。			
禁止行為に該当するおそれのある以下の行為をしていないか。			
契約内容について問い合わせに回答しないこと。			
契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと			
①白地委任状及びこれに類する書面を徴求すること			
②白地手形及び白地小切手を徴求すること			
③印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること			
④貸付金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保や保証人を徴求すること。			
⑤クレジットカードを担保として徴求すること			
⑥借入申込書等に年収等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧めること			
人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払いを要求すること。			
顧客の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった貸付けの金額や貸付日などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。			
債務の弁済に際して、架空名義又は借名口座に振り込みを行うよう要求すること。			
資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら契約を締結すること。			
資金需要者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が存在する場合に、当該支援者を通じて資金需要者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること。			

	適否	不適の状況	改善策
資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。			
①資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。			
②今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。			
③貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。			
確定判決において消費者契約法（平成12年法律第61号）第8条から第10条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る。）を締結すること。			
勧誘及び契約締結時等の説明			
法令等に基づいて勧誘や契約締結時の説明が行われているか。			
勧誘の状況等について記録を残しているか。			
保証人になろうとする者に対して十分な説明を行っているか。			
経営者保証に関するガイドラインに基づき、主債務者及び保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行っているか。			
物的担保を提供しようとする者に対して十分な説明を行っているか。			
再勧誘の希望の有無・範囲について、記録を残しているか。			
利息、保証料等に係る制限等			
利息制限法に規定する金額を超える利息の契約締結や受領、又はその支払を要求していないか。			
法令で規定するみなし利息についても利息に含めて貸付けの契約を締結しているか。			
過剰貸し付けの禁止			
借入申込書を自署させること等により、資金需要者等の借入の意思を確認しているか。			
貸付審査は、社内規則に基づいて行っているか。			
貸付けの際に、指定信用情報機関の保有する信用情報等を使用して返済能力を調査し、調査結果を記録しているか。			
自社借入（極度額含む）50万円超、他社借入残高を含め合計100万円超となる場合、資金需要者等の年収証明書の提出を受けているか。			

	適否	不適の状況	改善策
保証人や物的担保提供者の適格性の審査は、社内規則に基づいて行っているか。			
経営者等と保証契約を締結する場合において、経営者保証に関するガイドラインに基づき、適切な保証金額の設定を行っているか。			
物的担保を徴求した場合、当該担保物件を換価しなくても返済しうるか調査し、調査結果を記録しているか。			
保証人を徴求した場合、保証人の代位弁済がなくとも返済しうるか調査し、調査結果を記録しているか。			
保証人になろうとする者について、調査を行い、保証債務の履行と具体的な認識を確認し、調査結果を記録しているか。			
除外貸付・例外貸付に該当する契約を締結する場合、法令で定める要件に該当するかどうかを適切に検討・判断しているか。			
除外貸付・例外貸付に該当する契約を締結した場合、法令に定める書類を法令に則り適切に保存しているか。			
個人信用情報の提供			
貸付け後、指定信用情報機関に個人信用情報を提供しているか。			
信用情報の提供にあたって、顧客の同意を取得し、保存しているか。			
次の事項を含む広告を出していないか。			
貸付審査を全く行わずに貸付けを行うような旨の表現			
債務整理者や破産免責者にも容易に貸付けを行うような旨の表現			
他社借入件数、借入金額について考慮せずに、貸付けを行うような旨の表現			
書面の交付			
法令等に基づいた書面の交付が行われているか。			
帳簿の備付け			
法令等に基づいた正確な帳簿の作成及び保存が行われているか。			
帳簿の閲覧、謄写			
帳簿の閲覧又は謄写に関する問い合わせに対し、迅速かつ適切に対応しているか。			

	適否	不適の状況	改善策
取立行為規制			
法令等に違反して取立て督促を行っていないか。			
実際に行った取立て督促について記録が残されているか。			
債権譲渡			
法令等に基づいた債権譲渡を行っているか。			
障害者への対応			
法令等に基づいた障害者対応にかかる内部管理態勢を整備しているか。			

貸金業者登録審査事務チェックリスト（貸金業を的確に遂行するための必要な体制）

申請者名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（注）適否欄、該当なしは「—」を記入　　　　審査担当者　　　　審査日：令和　　年　　月　　日

適否	審　査　内　容
	貸金業の業務に関する社内規則（施行規則第4条第4項第14号）
	内部管理態勢の具体的な方針（監督指針Ⅱ－1（1））
□	内部管理態勢の確立・整備に関する事項を経営上の最重要課題の一つと位置付けているか。
□	内部管理部門が顧客対応を行う部署に対し、適切な業務運営を確保するためのモニタリング・検証及び改善策の策定等を行う規定が定められているか。
□	内部監査の目的を適切に設定しているか。
□	内部監査部門の機能が十分に発揮できる態勢が定められているか。
□	内部監査の結果について改善策を策定・実施する規定が定められているか。
□	反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことを決定した基本方針を社内外に宣言するとともに、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。
□	内部監査部門は被監査部門から独立した実効性のある内部監査が実施できる態勢が定められているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →定期的（月1回以上）に貸金業に関する業務の自己検証を行い、不備事項について改善を実施することとなっているか。また、その検証結果を記録し、保存する態勢となっているか。
□	外部監査を利用する場合は、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢が定められているか。
	コンプライアンスに係る基本的な方針等（監督指針Ⅱ－2－1（1））
□	コンプライアンスに係る基本的な方針が定められているか。
□	具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）が定められているか。
□	行動規範（倫理規程、コンプライアンス・マニュアル）が定められているか。
□	法令等遵守の責任部署が明確化されているか。
□	業績評価や人事考課等において収益目標に偏重することなく、コンプライアンスを重視することが定められているか。
□	貸金業務取扱主任者の機能の発揮状況について、その評価及びフォローアップについての手続きが定められているか。
	顧客等に関する情報管理態勢に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－2（1））
□	顧客等に関する情報管理の責任部署が明確化されているか。
□	法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、適切な顧客等に関する情報管理のための方法及び組織体制の確立等を具体的に定めているか。
□	顧客等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱いが定められているか。
□	情報の当該貸金業者以外の者への伝達に係る取扱基準を定めているか。
□	顧客等に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢が定められているか。
□	特定役職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する役職員への管理・けん制の強化を図る等、顧客等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。
□	顧客等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生の防止の観点から、対象となった資金需要者等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。
□	情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じることとしているか。
□	他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行うこととしているか。
□	個人である資金需要者等に関する情報については、施行規則第10条の2に基づき、以下の措置が定められているか。 （安全管理について必要かつ適切な措置） イ. 金融分野ガイドライン第8条の規定に基づく措置 ロ. 実務指針Ⅰ及び別添2の規定に基づく措置 （役職員の監督について必要かつ適切な措置） ハ. 金融分野ガイドライン第9条の規定に基づく措置 ニ. 実務指針Ⅱの規定に基づく措置
□	個人である資金需要者等のセンシティブ情報を金融分野ガイドライン第5条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことが定められているか。
□	クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。 ・クレジットカード情報等について利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。 ・業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。 ・独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。
□	法人関係情報については、以下の措置が講じられているか。 ・役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取り組みを行っているか。 ・法人関係情報を入手し得る立場にある役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。
□	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・顧客等に関する情報管理について、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。 ・当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、顧客等に関する情報管理の実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →顧客等に関する情報管理について自己検証を行い、適切な顧客等に関する情報管理に係る実効性を担保するための態勢が定められているか。

適否	審　査　内　容
	外部委託に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－3（1））
□	外部委託の責任部署が明確化されているか。
□	委託先の選定基準や外部委託リスクが顕在化したときの対応が定められているか。
□	委託先の法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど適切な措置をとる態勢が定められているか。
□	外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が定められているか。
□	外部委託が行われても、資金需要者に対しては、当該貸金業者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなるような措置が定められているか。
□	委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、貸金業者は顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための措置が定められているか。
□	委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。
□	個人である資金需要者等に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、金融分野ガイドライン第10条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が定められているか。
□	外部委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。
□	外部委託先において情報漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認することとしているか。
□	外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限することとしているか。
□	二段階以上の再委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認するとともに、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して貸金業者自身による直接の監督を行うこととしているか。
□	委託業務に関する苦情等について、資金需要者等から委託元である貸金業者への直接の連絡態勢を設けるなど適切な苦情相談態勢が定められているか。
	システムリスク管理に関する社内規則等（監督指針Ⅱ－2－4（1））
□	全社的なシステムリスク管理の基本方針が策定されているか。
□	システム障害等の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、態勢を整備しているか。
□	システムを統括管理する役員を定めているか。
□	システム障害等発生の危機時において、とるべき対応について具体的に定めているか。
□	システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー及び外部委託先に関する方針が含まれているか。
□	システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。
□	システムリスク管理部門は、システムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。
□	新商品の導入時や商品内容の変更時には、ユーザー部門とシステムリスク管理部門が連携する態勢となっているか。また、システムリスク管理部門はシステム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。
□	情報資産を適切に管理するため、情報セキュリティ管理態勢を整備し、PDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。
□	情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で情報を管理しているか。
□	網羅的に洗い出した資金需要者等の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施した上で、それぞれに応じた情報管理ルールの策定、情報漏えい等を防止する仕組みの導入等を行っているか。
□	機密情報について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。
□	情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。
□	データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。
□	指定信用情報機関に提供する個人信用情報の正確性を確保するための方策を取っているか。
□	サイバーセキュリティについて重要性を認識した上で、組織体制の整備や社内規程の策定等、必要な態勢を整備しているか。
□	サイバー攻撃に備え、入口・内部・出口といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。
□	サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するための措置を講じているか。
□	システムの脆弱性について、OSの最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。
□	サイバーセキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。
□	インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合、取引のリスク及び業務に応じた不正防止策を講じているか。
□	現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。
□	開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。
□	システム部門から独立した内部監査部門又は外部監査人が、定期的にシステム監査を行うこととしているか。
□	システム監査の結果は、適切に経営陣に報告されることとなっているか。
□	外部委託先（システム子会社を含む。）の選定基準等を定めているか。
□	外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続等を定めた上、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を契約書等に明記しているか。
□	システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管理が適切に行われる体制が定められているか。
□	システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて適切なリスク管理を行っているか。
□	外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。
□	重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。
□	受払等業務委託先について、システムに係る外部委託先に準じた適切な管理を行っているか。
□	コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。
□	コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的に実施することとしているか。
□	貸金業務への影響が大きい重要なシステムについては、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。
□	システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。
□	システム障害等発生時の資金需要者等への利用者対応について定めているか。
□	現金自動設備に係るシステムのセキュリティ・レベルを維持・向上するために適切な対策を講じているか。
□	現金自動設備の利用に伴う様々なリスクについて、資金需要者等に対する十分な説明態勢が整備されているか。
□	システム統合リスクの顕在化を防止するため、実効性のあるプロジェクト管理態勢が構築されているか。

適否	審　査　内　容
	取引時確認等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－５）
□	取引時確認等の責任部署が明確化されているか。
□	管理職レベルのテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策のコンプライアンス担当者など、犯収法第11条第3号の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置しているか。
□	テロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を行うこととしているか。
□	取引時確認等の措置を行うにあたって資金需要者等の属性を適切に把握するとともに、本人確認書類の提出等により、その信ぴょう性・妥当性を確認する手続きが定められているか。
□	資金需要者等に関して特に問題が認められた場合、適正に対応・管理を行う手続きが定められているか。
□	資金需要者等から取得した取引時確認情報については、取引の継続的なモニタリング等を通じて、その属性の把握に常時努め、最新のものとする手続きが定められているか。
□	特に、法人顧客との取引における実質的支配者の確認や、外国PEPs（注）該当性の確認、個人番号や基礎年金番号の取扱いを含む本人確認書類の適切な取扱いなど、取引時確認を適正に実施するための態勢が整備されているか。
□	高リスク取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、統括管理者が承認を行ったうえで、追加で本人確認書類又は補完書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に（再）取引時確認が行われているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正に確認が行われているか。
□	資金需要者等の取引時確認に当たって、取引形態を考慮した措置が定められているか。
□	取引時確認等の実施に関して、社内における定期的な点検や内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直しを行う等、その実効性を確保する措置が定められているか。
□	疑わしい取引の届出に該当するか否かの判断を行うに当たって、貸金業者が取得した取引時確認情報、取引時の状況その他貸金業者が保有している当該取引に係る具体的な情報を総合的に勘案のうえ、届出の必要性の判断を行う手続きが定められているか。また、その取引に関して特に問題等が認められた場合、適正に対応・管理を行う手続きが定められているか。
□	疑わしい取引に該当すると判断された場合には、統括部署において、速やかに当局に届出を行う手続きが定められているか。
□	取引時確認の調査と疑わしい取引の届出の判断を一体的、一元的に行うよう社内体制等が定められているか。
	反社会的勢力による被害の防止に関する社内規則等（監督指針Ⅱ－２－６（１））
□	反社会的勢力との関係の遮断について、経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。
□	反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢を構築しているか。
□	反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。
□	反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。
□	平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、経営陣の適切な指示・関与のもと、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。また、取引解消にあたっては、反社会的勢力への利益供与にならないよう配意しているか。
□	反社会的勢力からの不当要求があった場合、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行い、積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談することとしているか。
□	定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。
	苦情等への対処に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－７－１（１））
□	苦情対応の責任部署が明確化されているか。
□	法令及び協会の自主規制規則を踏まえ、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めているか。
□	資金需要者等の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。
□	役職員が社内規則等に基づき、苦情等への対処を適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
□	資金需要者等からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等の営業所等に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。
□	苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。
□	資金需要者等からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。
□	苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。
□	苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、資金需要者等の利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、資金需要者等の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。
□	苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか
□	業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、貸金業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか
□	反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。
□	苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ資金需要者等から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り資金需要者等の理解と納得を得て解決することを目指しているか。
□	苦情等を申し出た資金需要者等に対し、申出時から処理後まで、資金需要者等の特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明を必要に応じて行う態勢を整備しているか。
□	苦情等の内容や資金需要者等の要望等に応じ、資金需要者等に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。

適否	審　査　内　容
□	外部機関等（金融ADR制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）において苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である資金需要者等に対し、必要に応じ、適切な対応を行う態勢を整備しているか。
□	類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業所等に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに内部監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。
□	苦情等の内容について、適切かつ正確に記録・保存をするとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことによって、資金需要者等対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。
□	迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等（金融ADR制度において貸金業者が利用している外部機関も含む。）に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
□	利息制限法に定める制限利率を超える利息・賠償額の支払が約定された債権について、債務者等又は債務者等であった者から、当該制限利率に基づく引き直し計算による債権の減額又は制限利率を超える利息・賠償額の返還を求められた場合に、当該相手方の法律的知識に十分配慮した上で、可能な限り誠実な対応に努める態勢が定められているか。
□	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・苦情等対処に関して、内部管理部門等における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。 ・当該検証等の結果に基づき、実施方法等の見直しを行うなど、苦情等対処機能の実効性が確保されているか。 ・苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置講じることの判断及び苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢が整備されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →苦情等への対処について自己検証を行い、適切な苦情等への対処に係る実効性を担保するための態勢が定められているか。
	金融ADR制度への対応に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－７－２）
	（指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合）
□	金融ADR制度への対応の責任部署が明確化されているか。
□	指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。
□	手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。
□	手続実施基本契約も踏まえつつ、資金需要者等に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（時効の完成猶予等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。
□	指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。
□	指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由（正当な理由）について説明する態勢を整備しているか。
□	紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
□	和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を内部管理部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
□	和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（法第41 条の44 第1項で規定する「業務規程」を指す。）等を踏まえ速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。
	（指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在しない場合）
□	金融ADR制度への対応の責任部署が明確化されているか。
□	自らが営む貸金業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている各事項のうち一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。
□	苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。
□	苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（施行規則第10 条の6の2第1項第5号、同条第2項第4号に規定する法人をいう。）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。
□	外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、資金需要者等の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。
□	苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。
	貸金業者自身で態勢整備を行う場合
	消費生活専門相談員等による役職員への助言・指導態勢を整備する場合
□	定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する役職員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。
□	消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。
	貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合
□	苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。
□	苦情の申出先を資金需要者等に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。
	外部機関を利用する場合
□	苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、資金需要者等に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として貸金業者が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を資金需要者等に紹介する態勢を整備しているか。
□	外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

適否	審　査　内　容
☐	苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。
☐	紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
☐	解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を内部管理部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
☐	解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

不祥事件に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－８（１））

適否	審　査　内　容
☐	不祥事件対応の責任部署が明確化されているか。
☐	不祥事件が発覚した場合の対応が定められているか。

貸金業務取扱主任者に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－９（１））

適否	審　査　内　容
☐	貸金業務取扱主任者の責任部署が明確化されているか。
☐	法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、主任者を適正に設置することが定められているか。
☐	法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、主任者の果たすべき役割、その権限などが定められているか。
☐	主任者を、法令及び社内規則等に則って営業所等ごとに適正に設置するための態勢が定められているか。
☐	社内規則等に則り、主任者の役割等を適正に確保するための態勢が定められているか。
	例えば、苦情の申出に対し、内容を確認し、当該苦情に関係する使用人その他の従業者を指導するなど、主任者が適切に助言・指導を行う態勢が定められているか。
☐	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・主任者の適正な設置や主任者の果たすべき役割、その権限に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その状況を把握・検証しているか。 ・当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、主任者の適正な設置や主任者の果たすべき役割、その権限について実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →主任者の役割や権限について自己検証を行い、主任者の果たすべき役割、その権限について実効性を担保するための態勢が定められているか。

禁止行為等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－１０（１））

適否	審　査　内　容
☐	禁止行為等の責任部署が明確化されているか。
☐	禁止行為について少なくとも次の行為が定められているか。
☐	資金需要者等から契約内容について問い合わせがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与えること。
☐	資金需要者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げず、資金需要者等の適正な判断を妨げること。
☐	契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと
☐	①白地委任状及びこれに類する書面を徴求すること
☐	②白地手形及び白地小切手を徴求すること
☐	③印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること
☐	④貸付金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保又は保証人を徴求すること
☐	⑤クレジットカードを担保として徴求すること
☐	⑥資金需要者等に対し借入申込書等に年収等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧めること
☐	人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払いを要求すること。
☐	顧客の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった貸付けの金額や貸付日などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。
☐	貸金業者が、架空名義若しくは借名で金融機関等に口座を開設し又は金融機関等の口座を譲り受け、債務の弁済に際して当該口座に振り込みを行うよう要求すること。
☐	資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら契約を締結すること。
☐	資金需要者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が存在する場合に、当該支援者を通じて資金需要者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること。
☐	資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。
☐	①資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。
☐	②今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。
☐	③貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。
☐	確定判決において消費者契約法（平成12年法律第61号）第8条から第10条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約を（消費者契約に限る。）締結すること。

契約に係る説明に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－１１（１））

適否	審　査　内　容
☐	契約に係る説明の責任部署が明確化されているか。
☐	資金需要者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえた説明態勢に関し、具体的かつ客観的な基準を定められているか。
☐	貸付けの契約に係る説明を行った際の状況を事後検証する措置が定められているか。
☐	勧誘状況及び過去の取引状況等、特に被勧誘者から貸付けの契約を締結しない旨の意思表示の有無について、記録を残す態勢が定められているか。
☐	再勧誘の希望の有無・商品の範囲について、記録を残すことが定められているか。
☐	契約内容を口頭で十分な説明を行うことが定められているか。
☐	口頭で十分な説明ができない場合は、電話による問合せ窓口の設置や説明内容のホームページへの掲載等の補完的手段が定められているか。
☐	インターネットを通じて貸付けの契約を締結しようとする場合には、顧客等が貸金業者のホームページ上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする方法等で、顧客等が理解した旨を確認することにより、口頭による説明の代替措置を講じることが定められているか。

適否	審　査　内　容
☐	契約の意思形成のために、資金需要者等の十分な理解を得ることを目的として必要な情報を的確に提供し、特に以下の点に留意した内容を定めているか。
☐	保証人になろうとする者に対して十分な説明を行うこと。
☐	経営に実質的に関与していない第三者と保証契約を締結する場合には、契約締結後、法第19条の2の規定に基づき、主債務者の弁済状況について貸金業者が保存する帳簿により確認できること。
☐	経営に実質的に関与していない第三者と根保証契約を締結する場合には、契約締結後、保証人の要請があれば、定期的又は必要に応じて随時、被保証債務の残高・返済状況について情報を提供すること。
☐	経営者等と保証契約を締結する場合、経営者保証に関するガイドラインに基づき、主債務者及び保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行うこと。
☐	物的担保提供者に対して十分な説明を行うこと。
☐	いわゆる「おまとめローン」締結の際に、十分な説明を行うこと。
☐	重要なものとして内閣府令で定めるものを変更する場合その他債務者等にとって不利となる契約の見直しを行う場合、契約の変更箇所について説明を行うとともに、債務者等の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が定められているか。
☐	顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合、可能な範囲で謝絶の理由等についても説明する態勢が定められているか。
☐	経営者等から既存の保証契約の解除等の申入れがあった場合、経営者保証に関するガイドラインに基づき、真摯かつ柔軟に検討を行うとともに、その検討結果について主債務者及び保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行う態勢が定められているか。
☐	延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）、企業再生手続（法的整理・私的整理）及び債務者等の個人再生手続等の場合、一連の各種手続を段階的かつ適切に執行する態勢が定められているか。
☐	延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）、企業再生手続（法的整理・私的整理）及び債務者等の個人再生手続等の場合、手続の各段階で、債務者等から求められれば、その客観的合理的理由を説明する態勢が定められているか。
☐	経営者保証における保証債務の履行に際しては、経営者保証に関するガイドラインに基づき、保証人の手元に残すことのできる残存資産の範囲について、必要に応じ支援専門家とも連携しつつ、保証人の履行能力等を総合的に勘案して決定する態勢が定められているか。
☐	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・貸付けの契約に係る説明に関して、内部管理部門における当該説明を行った際の状況に関する記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等により、その実施状況を把握・検証しているか。 ・当該検証等の結果に基づき、実施方法の見直しを行うなど、貸付けの契約に係る説明の実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →契約に係る説明について自己検証を行い、適切な契約に係る説明について実効性を担保するための態勢が定められているか。

利息、保証料等に係る制限等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－１２）

適否	審　査　内　容
☐	利息、保証料等にかかる制限等の責任部署が明確化されているか。
☐	法令及び、協会の自主規制規則等を踏まえ、利息、保証料等に係る制限等が具体的に定められているか。
☐	貸付けに係る契約を締結するとき、以下の点に留意して、契約の内容の確認等を行う態勢を整備しているか。
☐	法第12条の8第2項に規定する「みなし利息」についても利息に含めて貸付けの契約を締結しているか。
☐	法第12条の8第2項に規定する「契約の締結及び債務の弁済の費用」、施行令第3条の2の2に規定する「利息とみなされない費用」及び第3条の2の3に規定する「利用料」は、実費相当額（法令上の上限がある場合にはその範囲内）となっているか。
☐	債務履行担保措置に係る契約を、債務履行担保措置を業として営む者と締結することを貸付けに係る契約の条件とする場合、当該債務履行担保措置の対価として支払われる金銭の額と利息を合算した金額が利息制限法に規定する金額を超えないものとなっているか。
☐	同一の債務者に追加的に貸付けを行うに当たっては、債務者の自社貸付残高に応じて利息制限法の上限利率が変化することを踏まえ、利率の決定を行っているか。
☐	保証業者と保証契約を締結しようとするときは、あらかじめ、当該保証業者と当該貸付けに係る契約の相手方又は相手方となろうとする者との間における保証料にかかる契約の締結の有無及び当該保証料の額を確認しているか。また、確認に関する記録を作成、保存しているか。
☐	施行規則第10条の13に規定する保証料に係る契約を、保証業者との間で締結することを貸付けに係る契約の締結の条件とはしない措置を講じているか。
☐	保証業者と根保証契約を締結する際に、当該根保証契約が施行規則第10条の14に規定するものであるときは、当該根保証契約を締結しない措置を講じているか。
☐	金銭の貸借の媒介を行った貸金業者は、当該媒介により締結された貸付けに係る契約の債務者から当該媒介の手数料を受領した場合において、当該貸付けに係る契約の更新があったときは、これに対する新たな手数料を受領し、又はその支払いの要求をしない措置を講じているか。
☐	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・利息、保証料等に係る契約の締結等に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その状況を把握・検証しているか。 ・当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適正な利息、保証料等に係る契約の締結等その実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →利息、保証料等に係る制限等について自己検証を行い、適正な契約締結、受領、要求に係る実効性を担保するための態勢が定められているか。

適否	審　査　内　容
	過剰貸付けの禁止に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－13）
☐	過剰貸付けの禁止の責任部署が明確化されているか。
	返済能力調査に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－13－1（1））
	（共通事項）
☐	法令及び協会の自主規制規則を踏まえ、返済能力調査のための社内体制や方法等を具体的に定めているか。（例えば以下の点に留意する。）
☐	顧客の属性を十分に調査・把握する手続を定めているか。
☐	借入申込書に借入希望額、既往借入額、年収額等の項目を顧客自身に記入させること等により、顧客の借入の意思を確認する手続きが定められているか。
☐	物的担保を徴求する場合、当該担保物件を換価しなくても返済しうるか否かを確認する手続が定められているか。また、担保権が実行された場合の、物的担保提供者の具体的な認識を確認する手続が定められているか。
☐	保証を付した貸付けに係る契約を締結する場合、保証人からの代位弁済がなくとも返済しうるか否かを調査する手続が定められているか。また、実際に保証債務を履行せざるを得なくなった場合の履行能力及び保証人の具体的な認識を確認する手続が定められているか。
☐	顧客等の返済能力の調査に関する記録について、顧客等ごとに、適時・適切な作成・保存がなされているか。
☐	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・ 返済能力調査に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。 ・ 当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、返済能力調査の実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →返済能力調査について自己検証を行い、返済能力調査の実効性を担保するための態勢が定められているか。
	（個人向貸付けの調査に関する事項）
☐	個人である顧客等との間で、貸付けの契約を締結しようとする場合又は極度方式基本契約の極度額を増額しようとする場合には、指定信用情報機関が保有する信用情報を使用して、返済能力調査を行うことを定めているか。
☐	個人顧客と極度方式基本契約を締結している場合に、途上与信を適時適切に行うことを定めているか。
☐	法第13条第3項本文各号のいずれか又は、法第13条の3第3項本文に該当することを確認した場合には、当該個人顧客から当該個人顧客の収入又は収益その他の資力を明らかにする書面等の提出又は提供を適時・適切に受けているか。
☐	途上与信に関する記録について、法令に則り、また、必要に応じて、顧客ごとに適時・適切な作成・保存がなされているか。
	貸付審査に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－13－2（1））
	（共通事項）
☐	法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、貸付け審査のための社内体制や客観的かつ具体的な貸付基準を定めているか。
☐	経営者等と保証契約を締結する場合において、経営者保証に関するガイドラインに基づき、適切な保証金額の設定を行うことが定められているか。
☐	貸付基準に則り、貸付審査を的確に実施する態勢が定められているか。（例えば以下の点に留意する。）
☐	保証の履行や担保権の実行を主な回収手段とする貸付契約の締結を防止する措置が定められているか。
☐	保証人及び物的担保提供者の適格性審査について、明確な審査基準が定められているか。
☐	顧客に係る信用情報の照会が指定信用情報機関に対して同日中に繰り返し行われているなど借回りが推察される場合には、より慎重な貸付審査を行うなどの態勢が定められているか。
☐	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・ 貸付審査に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。 ・ 当該検証等の結果に基づき、必要に応じて貸付審査基準の見直しを行うなど、貸付審査の実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →貸付審査について自己検証を行い、適正な貸付審査に係る実効性を担保するための態勢が定められているか。
☐	（個人向貸付の貸付審査に関する事項）
☐	個人顧客の基準額及び当該個人顧客に係る個人顧客合算額又は極度方式個人顧客合算額の算定方法が明確に定められているか。
☐	上記基準額の超過により、個人過剰貸付契約又は基準額超過極度方式基本契約に該当する場合の対処方法が明記されているか。
☐	極度方式貸付に係る貸付の返済を口座引き落としにより受けている場合には、返済（引落）の事実を確認する前に追加貸付けを行うことにより、総量規制を上回る貸付を行うこととならないように措置を定めているか。
☐	除外貸付及び例外貸付について、その要件の該当性を適切に検討・判断することが定められているか。
☐	除外貸付に該当する契約を締結した場合における施行規則第10条の21第2項に掲げる書類等について、法令に則り、適切に保存することが定められているか。
☐	配偶者貸付契約を締結している個人顧客の配偶者を相手方として、貸付に係る契約を締結する場合又は極度方式基本契約を締結している場合において、規則第10条の23第3項に定める要件に該当するかどうか、「配偶者合算基準額超過極度方式基本契約」に該当するかどうかを適切に検討・判断することが定められているか。
☐	例外貸付に該当する契約を締結した場合、施行規則第10条の23第2項に掲げる書類等について、法令に則り、適切に保存することが定められているか。

適否	審　査　内　容
	「経営者保証に関するガイドライン」に関する基本方針等（監督指針Ⅱ－2－13－3（2））
☐	経営陣は、経営者保証に関するガイドラインを尊重・遵守する重要性を認識し、主導性を十分に発揮して、経営者保証への対応方針を明確に定めているか。また、同ガイドラインに示された経営者保証の準則等について、職員への周知徹底を図っているか。
☐	経営者保証に関するガイドラインに基づく対応を適切に行うための社内規程やマニュアル、契約書の整備、本部による営業店支援態勢の整備等、必要な態勢の整備に努めているか。
☐	主債務者、保証人からの経営者保証に関する相談に対して、適切に対応できる態勢が整備されているか。
☐	主債務者たる中小企業等から資金調達の要請を受けた場合には、当該企業の経営状況等を分析した上で、法人個人の一体性の解消等が図られているか、あるいは、解消を図ろうとしているかを検証するとともに、検証の結果、一体性の解消が図られている等と認められる場合は、経営者保証を求めない可能性等を債務者の意向も踏まえた上で検討する態勢が整備されているか。
☐	保証債務の整理に当たっては、経営者保証に関するガイドラインの趣旨を尊重し、関係する他の金融機関、外部専門家（公認会計士、税理士、弁護士等）と十分連携・協力するよう努めているか。
☐	定期的かつ必要に応じ、内部監査等を実施することにより、経営者保証に関するガイドラインに基づく対応が適切に行われていることを確認しているか。また、当該監査等の結果を踏まえ、必要に応じて態勢の改善・充実を図るなど、監査等を有効に活用する態勢が整備されているか。
	個人信用情報の提供に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－14（1））
☐	個人信用情報の責任部署が明確化されているか。
☐	指定信用情報機関に加入した際に、加入日前までの貸付けに係る契約に係る個人信用情報を同機関に提供することが定められているか。
☐	貸付けに係る契約を締結したときは、個人信用情報を遅滞なく同機関に提供することが定められているか。
☐	指定信用情報機関に提供した個人信用情報に変更があったときも、遅滞なく変更内容を同機関に提供できる態勢が定められているか。
☐	新たに貸付けに係る契約を締結するにあたっては、信用情報の提供等に係る同意を取得し、当該同意に関する記録を作成・保存する態勢が定められているか。（配偶者貸付けにおいても同様。）
☐	除外貸付及び例外貸付に係る情報が指定信用情報機関に全て提供されていなければならないことを踏まえ、所要の態勢が整備されているか。
☐	指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を、返済能力等調査以外の目的で使用、又は第三者に提供しないよう定められているか。 例えば、途上与信を行うために取得した信用情報を勧誘に二次利用した場合や信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合等であっても、返済能力等調査以外の目的による使用に該当することに留意する。
☐	内部管理部門等による実効性確保のための措置 ・ 個人信用情報の提供等に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じその実施状況を把握・検証しているか。 ・ 当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、個人信用情報の提供等の実効性が確保されているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →個人信用情報の提供について自己検証を行い、適切な個人信用情報提供に係る実効性を担保するための態勢が定められているか。
	広告に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－15（1））
☐	広告の責任部署が明確化されているか。
☐	不適切な広告を防止するための態勢が定められているか。
☐	貸付審査を全く行わずに貸付けが実行されるかのような表現
☐	債務整理を行った者や破産免責を受けた者にも容易に貸付けを行う旨の表現
☐	他社借入件数、借入金額について考慮しない貸付けを行う旨の表現
	書面の交付に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－16（1））
☐	書面の交付の責任部署が明確化されているか。
☐	書面の交付義務について定められているか。
☐	内部管理部門等において適正な書面の交付が行われているか検証する態勢が定められているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →適正な書面の交付が行われているかについて自己検証を行う態勢が定められているか。
☐	一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面の交付に関する手続きが定められているか。
☐	債務者等からの承諾
☐	電磁的な方法により承諾を受けた場合の通知
☐	承諾を撤回したい意思表示があった場合の対応
☐	書面の交付に代えて電磁的方法により提供する場合又は一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面を交付することについて承諾若しくは撤回の意思表示を受ける場合には、債務者等の承諾等があったことを記録する態勢を定めているか。
	帳簿の備付け等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－17（1））
☐	帳簿の備付け等の責任部署が明確化されているか。
☐	帳簿の作成及び備付け等に関する態勢が定められているか。
☐	債務者以外の者（保証人を含む）から返済金を受領した場合、当該返済者と債務者の関係や当該返済者が返済するに至った経緯等について、交渉経過の記録等に正確に記載し、担当者以外の第三者がその内容を容易に把握できる態勢が定められているか。
☐	内部管理部門において、正確な帳簿の作成及び保存が行われているか検証するための態勢が定められているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →定期的に正確な帳簿の作成及び保存が行われているか自己検証を行う態勢が定められているか。

適否	審　査　内　容
	帳簿の閲覧、謄写に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－18（1））
☐	帳簿の閲覧、謄写の責任部署が明確化されているか。
☐	過度の負担を課すことなく迅速に帳簿の閲覧又は謄写に応じる手続きが定められているか。
☐	閲覧又は謄写に関する問い合わせに対して迅速かつ適切な対応を行う態勢が定められているか。
☐	対面以外の方法で契約の締結等を行う貸金業者については、帳簿の閲覧等の請求者が遠隔地に居住するなど来店が困難である場合に際して、帳簿の複写請求や複写物の郵送請求に配慮する手続きを定めているか。
☐	帳簿の複写や複写物の郵送に係る実費を徴収する場合の当該金額は適正な金額となっているか。
☐	内部管理部門において、帳簿の閲覧等の請求者に対し適切な帳簿の閲覧又は謄写が行われているか検証する態勢が定められているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →帳簿の閲覧等の請求者に対し適切な帳簿の閲覧又は謄写が行われているか自己検証する態勢が定められているか。
	取立行為に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－19（1））
☐	取立行為の責任部署が明確化されているか。
☐	取立て督促について客観的な基準及び手順等が定められているか。
☐	内部管理部門において、取立て督促の実態を把握し検証する態勢が定められているか。 【自己検証を行う貸金業者の場合】 →取立て督促について自己検証する態勢が定められているか。
☐	「人の私生活若しくは業務の平穏を害する言動」について例示がなされているか。
	債権譲渡等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－20（1））
☐	債権譲渡の責任部署が明確化されているか。
☐	債権譲渡先の選定基準や選定方法が定められているか。
☐	譲渡対象債権の選定基準が定められているか。
☐	債権譲渡に関する手続きが定められているか。
☐	債権譲渡の際の顧客情報の取扱いが定められているか。
☐	譲渡先や譲渡対象債権の選定に当たって、弁護士法や法24条第3項等の規定に抵触しないよう確認することが定められているか。
	非営利特例対象法人に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－21（1））
☐	法令等に則り、協会の自主規制等も参考にしつつ、特例措置適用の前提となる各種要件を満たすための社内体制や方法等を具体的に定めているか。
	（共通事項）
☐	非営利特例対象法人である貸金業者が特例措置を受ける場合、貸金業登録（更新登録含む。）を受けた日以降行うすべての貸付けに関し、年7．5%を超える割合による利息の契約をし、又はその貸付けに関し当該割合を超える利息を受領し、若しくはその支払いを要求しない態勢が定められているか。
☐	施行規則第5条の6第1項第2項の要件を満たす必要がある場合、特定非営利活動として行われる貸付け及び生活困窮者支援のための貸付けと他の貸付けを区分して管理する態勢が定められているか。
	（登録拒否の審査基準に係る特例措置の適用に関する事項）
☐	施行規則第5条8の規定により施行規則第5条の7第1項各号に掲げるすべての基準に適合するとみなされ、貸金業の登録を受けた者については、例えば貸付けの業務に3年以上従事した経験を有する者から、適時に貸金業の業務に関する必要な助言又は指導を受けることができる態勢が定められているか。
	（特定非営利金融法人のうち特定非営利活動貸付けを行う者に対する特例措置の適用に関する事項）
☐	自らの行う特定非営利活動貸付けが、特定非営利活動のうちいずれの類型に該当するのかを具体的に規定しているか。
☐	施行規則第1条の2の4第4項第1号及び第2号に基づき、財務の状況、債務の総額等を把握する方法、同項第3号に基づき、返済期間を通じて債務の総額等を定期的に把握する方法及び必要に応じた契約の相手方に対する助言又は指導の内容を具体的に定めているか。
☐	特定非営利活動貸付けに該当する契約を締結した場合、当該貸付けが特定非営利活動として行われている事実が確認できる書面等を、法令に則り、適切に保存することが定められているか。
	（特定非営利金融法人のうち生活困窮者支援貸付けを行うものに対する特例措置の適用に関する事項）
☐	生活困窮者に対しアセスメントを行い、生活再建計画を策定する方法、返済期間を通じて生活再建契約の進捗状況、債務の総額等を定期的に把握する方法及び必要に応じた助言又は指導の内容等を具体的に定めているか。
☐	生活困窮者支援貸付けに係る契約を締結するまでに、相談者がすでに負担している債務の可能な限りの整理に努める態勢が定められているか。
☐	アセスメントに際して、返済計画のシュミレーションを行う態勢が定められているか。
☐	生活再建計画の策定にあたっては、現在の生活状況の課題を明確化するとともに、生活再建に向けた改善策を具体的に記載することを定めているか。
☐	生活再建計画の策定に際し、消費生活アドバイザー等の資格を有し、かつ、借入及び返済に関する相談に応ずる業務に従事した期間が通算一年以上の者又は、これらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者を資金需要者と面談させる態勢が定められているか。
☐	相談者に対して貸付けを行おうとする場合に、契約締結前書面を交付し、対面の上で契約の相手方が十分に貸付け条件等を理解できるよう、書面の記載事項を明瞭かつ正確に説明する態勢が定められているか。また、その際、できる限り相談者の親族も同席させているか。
☐	返済期間を通じて生活再建計画の進捗状況並びに契約の相手方及び保証人が負担する債務の総額の定期的な把握及び必要に応じた助言又は指導が行われる態勢が定められているか。
☐	返済が滞ったことのみをもって過度の取立を行うのではなく、原因を分析の上対応する態勢が定められているか。
☐	生活困窮者向け貸付けに該当する契約を締結した場合、当該貸付けが生活困窮者支援のために行われている事実が確認できる書面等並びにアセスメント及び生活再建計画の内容を記載した書面等を、法令に則り、適切に保存する態勢が定められているか。
☐	内部管理部門等における実効性確保のための措置 ・ 内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、特例措置適用の前提である各種要件の充足状況について、把握・検証しているか。 ・ 当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適切な業務運営が確保されているか。

適否	審　査　内　容
	障害者対応に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－22）
☐	障害者への対応に当たって、資金需要者等の保護及び利用者利便の観点と合わせ、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行うとともに、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているか。
	業務の透明性の確保に関する社内規則（監督指針Ⅱ－３（1））
☐	業務の透明性の確保の責任部署が明確化されているか。
☐	資金需要者等の利益の保護に影響をもたらすと判断した場合の情報開示の方法等が定められているか。
☐	公表された情報について資金需要者等からの問い合わせに対し十分な説明を行う態勢が定められているか。
	内部管理に関する業務を行う組織の概要等（施行規則第4条第3項第15号）
	法令を遵守するための管理態勢を記載した貸金業の業務に関する組織図
☐	当該貸金業者について、内部管理部門、内部監査部門の担当部署、責任者及びそれぞれが所掌する業務について記載されているか。
☐	内部管理部門は、法令及び社内規則等を遵守した業務運営を確保するため、顧客対応を行う部署とは別の部署とするなど、実効性のある態勢となっているか。
☐	内部管理部門が顧客対応を行う部署と同じ部署である場合には、業務運営を確保するためにどのような代替措置をとっているか確認する。
☐	内部監査部門は、十分な牽制機能が働く独立した態勢となっているか。
☐	内部監査を実施できない場合、内部監査と同等の効果を持つ代替措置をとっているか。
	貸付けの業務経験者の業務経歴書
☐	常勤の役員のうちに貸付けの業務に三年以上従事した経験者がいるか。
☐	営業所又は事務所ごとに貸付けの業務に一年以上従事した者が一名以上在籍しているか。

（別紙１）

立入検査の基本的手続

本基本手続は、モニタリングの過程において、金融庁及び金融庁長官から委任を受けて財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）が実施する法令に基づく立入検査（以下、「立入検査」という。）に係る基本的な手続を示したものである。

立入検査は、モニタリングを実施する上での一手段である。他方で、立入検査は被検査金融機関（立入検査を受検する預金取扱等金融機関、保険会社等の金融機関をいう。以下同じ。）に大きな負担等をもたらすおそれがあり、被検査金融機関の理解と協力があって実施できるものである。

そのため、検査官及び被検査金融機関双方が、立入検査の実施手続を理解し、適正なプロセスに則って、円滑かつ効果的な立入検査を実施することが重要である。

したがって、本基本手続について被検査金融機関に説明するとともに、規定外の取扱いを行う際には、随時、被検査金融機関へ説明する等の配慮が必要である。

上記を踏まえ、立入検査は、原則として、以下の手続に基づき実施する。

なお、本基本手続の書面・対面に係る記載については、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

１．立入検査開始前

（１）予告

立入検査の効率性の観点から、原則として、被検査金融機関に対して立入開始前に予告を行う。

ただし、実効性のある実態把握の確保の観点から、必要と認める場合には、無予告で立入検査を実施することができる。

（２）予告から立入検査開始までの期間

予告を行う場合、検査通知書の交付等により被検査金融機関に通知する。

その後、被検査金融機関と調整の上、検査班及び被検査金融機関双方の準備が可能となる立入開始予定日を別途連絡するとともに、立入検査開始までに立入を行う検査官名を伝達する（検査途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

なお、当該通知後、自然災害の発生等やむを得ない事情により、検査の実施が困難になったと認められ、立入開始を変更又は中止する場合には、速やかに被検査金融機関に連絡する。

（３）事前に資料等を求める際の留意事項

主任検査官は、予告後、立入開始前に、被検査金融機関に対して、事前に

求める資料等の記載内容等を説明し、提出期限等を示して資料等を求める。事前に資料等を求めるに当たっては、以下に定める点に十分留意するとともに、日常的なモニタリング等で徴求した資料等の活用に努め、当該事前に求める資料等は必要なものに限定する。

① 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用する。

② 提出を求める資料等については、主任検査官が、予め、口頭又は書面により提示するが、これを踏まえ被検査金融機関より提出される資料等は、必要とする記載内容等を満たす限り受領する。

③ 検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による資料等の提出、検査会場における資料等の備え置き等の対応を認める。

④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

（４）被検査金融機関に対する重要事項の事前説明等

主任検査官は、立入開始前に（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、以下の対応を行う。なお、その際、必要に応じて、被検査金融機関の承諾を得て、被検査金融機関の施設内で説明等を行うことができる。

① 被検査金融機関に対して、別紙１－２に定める重要事項について説明を行い、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、代表権を有する役員より承諾を得る。

② 立入検査の円滑な実施の観点から、必要な庶務事項等について被検査金融機関と協議する。

③ 必要に応じて、被検査金融機関より、検証対象としている分野等について説明を受ける。

２．立入検査中

（１）検査命令書等の提示

主任検査官は、無予告で実施する立入検査の開始に際しては、被検査金融機関の役員その他の責任者に対して、検査命令書及び金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示して、立入検査を行う旨を告げなければならない。その際、立入を行う検査官名を伝達する（立入途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

また、予告・無予告を問わず、立入中、関係人の請求があったときには、金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示する。

（２）外部監査人（会計監査人）との意見交換

外部監査人（会計監査人）との意見交換は、主任検査官の判断又は外部監査人の要請に応じ、被検査金融機関及び外部監査人の同意を得た上で、以下の点に留意して実施する。

① 意見交換の実施に先立ち、当該意見交換の場における外部監査人と被検査金融機関との間での守秘義務が解除されていることを確認する。

② 意見交換に当たっては、被検査金融機関に対する外部監査の状況及び経営実態に関する外部監査人の認識等の確認や、検査班が把握した問題点、その判断根拠等を外部監査人に伝え、これらの点に関する見解を直接確認するなど、両者で十分な意見交換を行う。

（３）資料等を求める際の留意事項

検査官は、被検査金融機関の業務の的確な実態把握及びその適切性の検証を行う観点から、主任検査官の承認の下で、随時、資料等を求めることができる。

なお、資料等を求めるに当たっては、被検査金融機関の負担への配慮や、効率的・効果的な立入検査の実施の観点から以下の点に留意する。

① 資料等の必要性や重複を十分検討の上、必要な限度とする。

② 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用するが、既存資料等以外の資料の提出を求める場合には、必要とする記載内容等を満たす限り、その様式を問わない。

③ 資料等の提出方法については、検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による提出、検査会場への備え置きによる提出等を認める。

④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

（４）検証

検査官は、立入中における検証に当たっては、以下の点に留意する。

① 被検査金融機関との間における対話が重要であることを十分に認識し、相手の説明及び意見をよく聞くとともに、当方の考え方を伝える場合には、監督指針のほか、分野別の「考え方と進め方」等を踏まえ、その根拠等も添えて説明しなければならない。

② 被検査金融機関に対して問題点の指摘や課題の共有を行い、それに対する被検査金融機関の認識の確認を行う場合は、認識の明確化を図るため、原則として書面を利用する。

③ 被検査金融機関のビジネスモデル等経営判断に関連する事項については、社外取締役等を含め、幅広い役職員と対話を行うなど、慎重な実態把握に努めるほか、当該事項について指摘や課題の共有を行う場合は、極めて慎重な判断が必要であることに留意する。

（５）実地調査

被検査金融機関の実態把握やその業務の適切性の検証を効果的に行うために、必要に応じて、検査官が、被検査金融機関の役職員が現に業務を行っている施設、資料保管場所等に直接赴き、原資料等を適宜抽出・閲覧等を行いつつ、業務運営について調査（以下、「実地調査」という。）を実施する。

実地調査の実施に当たっては、立入検査が被検査金融機関の協力の下、実施されることに留意し、被検査金融機関の物件を閲覧し、又は、提出を受ける際には、その承諾を得るとともに、以下の要領で行う。

① 実地調査は、立入検査の効果的な実施の観点から、検査上の必要性、事務量、前回検査結果等を勘案の上、予告を行うか又は無予告で行うかを判断する。予告する場合は、事前に対象場所や日程等を被検査金融機関に通知する。

② 主任検査官は、実地調査の実施に当たっては、以下の点を検査官に周知徹底する。

イ. 実地調査の実施が、極力、被検査金融機関の営業に支障が生じないように配慮する。

ロ. 役職員のプライバシーに関する個人所有物など、業務に係る物件以外の物件について、閲覧を求めない。業務に係る物件かそれ以外の物件かの判断が困難な場合は、相手方の承諾を得た上で、その判断に必要な限度で確認を行い、判断する。

ハ. 調査は複数の検査官をもって行うものとし、被検査金融機関の責任者等一人以上を立ち会わせる。

③ 実地調査の実施に当たっては、対象とする施設等に置かれている全ての業務に係る物件の中から、立入検査に必要な原資料等を適宜抽出した上で、閲覧を求める。

④ 上記③において閲覧を求めた原資料等を、実地調査を行う施設等以外に持ち出す等の場合には、管理簿などで適切に管理する。

（６）立入検査終了手続（エグジットミーティング）

主任検査官等（主任検査官又は検査担当課室という。以下同じ。）は、立入検査中の適宜の時期に、把握した事項や問題点・課題を整理し関係部局の幹部等に報告を行い、当局としての認識共有を図る。

その上で、主任検査官等は、立入終了に当たり、被検査金融機関の役員との間で以下の対応を行う。

① 上記（４）に即して行われた書面等を含め、被検査金融機関との間での対話の内容を確認する。

② 特に、立入の過程で把握した事実関係については、その内容に両者の間で認識の相違がないことの確認を十分行う。

③ また、主任検査官等は、立入を通じて把握した問題点・課題について伝達し、これに対する被検査金融機関の認識を聴取し、その時点での主任検査官等と被検査金融機関との間の認識の一致及び相違を確認する。なお、この確認に当たっては、原則として前述（４）②の書面を利用するなど、明確化を図る。

④ 立入検査における最終的な見解は、原則として検査結果通知等により示される旨を被検査金融機関に伝達するとともに、それまでの間に必要があれば再度立入検査を行う場合があることを説明する。

（注）立入検査は、検査実施日（予告を行う立入検査の場合は予告日、無予告で行う立入検査の場合は立入開始日）より開始し、原則、検査結果通知等

をもって終了とする。なお、検査結果通知等を発出しない場合は、別途、主任検査官等より検査結果の伝達方法と立入検査の終了時期について被検査金融機関へ連絡する。

（７）立入検査の中断

以下の場合等においては、立入検査を中断することができる。

① 被検査金融機関側の作業に長期間を要したり、一旦帰庁し検証・分析するなど、立入中断が効率的な立入検査の実施の観点から適切と認められる場合

② 自然災害、大規模なシステムダウン等の重大な事由の発生により、立入検査の継続が困難であると認められる場合

（８）その他の留意事項

① 主任検査官は、立入中、被検査金融機関との間で、定期的に以下の点について、情報・意見交換を行う。

イ．立入検査の進捗状況

ロ．被検査金融機関の検査対応の状況

ハ．検査実施に関する要望事項

なお、主任検査官は、被検査金融機関の求めに応じ、立入終了を見込むことが可能な段階で、その立入終了見込みを示すことができる。

② 同一金融グループ内の複数の金融機関に対して同時期に立入検査を実施する場合や同一テーマについて複数の金融機関に対して横断的な立入検査を実施する場合には、各検査班は、相互に必要な連携を図るなど、立入検査の効率的・効果的な実施に努める。

③ 被検査金融機関からの申出による立入検査への第三者立会いについては、特段の事情があると主任検査官が判断する場合を除き、これを認めない。

④ 被検査金融機関の役職員等に対し、質問を行う場合又は資料等を求める場合には、原則として、被検査金融機関の就業時間内に行う。ただし、やむを得ず就業時間外に行う必要があると主任検査官が判断した場合であって、相手方の了解を得た場合は、この限りではない。

３．立入検査終了後

（１）検査結果通知書等の交付

主任検査官は、立入検査を通じ把握した事項、問題点・課題をとりまとめた検査報告書を作成する。

検査担当局長（財務局においては、財務局長、福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長）は、本報告書その他立入検査における検査内容を審査し、立入検査を通じ把握された事項、問題点・課題の軽重に応じて（意見申出に関する審理結果がある場合にはその結論等を十分に踏まえ）、検査結果通知書等を作成し、被検査金融機関に交付する。（なお、被検査金融機関を子会社とする金融持株会社がある場合には、必要に応じて当該持株会社に対して被検査金

融機関の検査結果通知書（写）を交付する。）

その際、被検査金融機関に対して、検査結果通知書等の内容については後日、照会を行うことができる旨を説明する。

なお、検査結果通知書等の交付は、迅速な審査の上、立入終了後、出来る限り早期に行う。

なお、書面で通知するまでもない軽微な問題点・課題についてはエグジットミーティングでの「講評」にとどめ、ビジネスモデル等の継続的な対話を行っていく課題については「当局所見」又は「検査結果通知」、重要な問題点・課題については「検査結果通知」として書面を交付する。なお、通年で実施した立入検査の結果については、把握した事象の軽重により、「フィードバックレター」と「検査結果通知」を使い分ける。

（２）検査結果に基づくモニタリング

立入検査は金融モニタリングの一手法であることから、特に、検査官と継続的なモニタリングを担当する職員が異なる場合には、両者が十分に情報共有・連携しつつ、検査結果通知に基づく法令上のフォローアップを行う場合にとどまらず、立入検査を通じ把握された事項や問題点・課題に関して、継続的なモニタリングを実施する。

４．情報管理

（１）個別検査内容の不開示理由

検査官等職員が、外部から、個別の被検査金融機関に対する立入検査等の内容等（立入検査があった事実を含む。）について照会を受けた際は、原則として以下の理由から不開示とする。

① 被検査金融機関やその取引先の権利、競争上の地位やその正当な利益を害するおそれがある。

② 将来の検査一般において、正確な事実の把握を困難にするなど、検査の実効性を損ねるおそれがある。

③ 被検査金融機関に多大な影響を及ぼすのみならず、金融情勢全般に不測の影響を与えるおそれがあり、金融システム全体の安定性が確保されないおそれがある。

（２）立入検査等情報管理上の留意点

検査官等職員は、立入検査等に関する情報を、個人情報の保護に関する法律等の法令、一般的な行政文書の管理に関する規定等に即して、適切に管理する。その際、特に、以下の点に配慮する。

① 立入検査等の実施に当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。

② 立入検査等に関する情報を検査・監督の目的以外には使用（ただし、法令上の正当行為に該当する際の使用を除く。）してはならない。

③ とりわけ、被検査金融機関の秘密事項及び顧客のプライバシー等に係る情報の取扱いについては、細心の注意を払う。

（３）主任文書管理者等による実態把握等

主任文書管理者等及び主任検査官は、各職員が上記の点を含め、適切に情報を管理しているかを把握し、必要に応じて、適切な措置を講ずる。

（注）主任文書管理者等とは、金融庁行政文書管理規則で定める主任文書管理者、文書管理者（財務局においては、財務局文書管理規則等で定める文書管理者）をいう。

（４）検査関係情報の取扱い

モニタリングの過程の情報は、当局からの質問、指摘、要請や金融機関の経営内容や対話の過程等を内容としており、適正に管理される必要がある。

その中でも特に、法令に基づく行政調査手続である立入検査に関する情報（以下「検査関係情報)」（注１）という。）は、当局の問題意識や金融機関や取引先の極めて機微な情報が含まれており、これが当局の関知しないところで、第三者へ開示された場合には、将来の立入検査において、正確な事実の把握や対話を困難にするなど、立入検査の実効性を損ねるおそれがあるほか、対象金融機関及び取引先の正当な利益等を害し、ひいては金融情勢全般に不測の影響を与え、金融システム全体の安定性が確保できなくなるおそれがある。

このため、主任検査官は、検査関係情報について、当局の事前の承諾なく、第三者（注２）には開示してはならない旨を説明し、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）この旨の承諾を得る。

（注１）ここでいう「検査関係情報」とは、検査結果通知等の当局より還元された立入検査の結果だけではなく、立入検査等（立入検査と同時に実施されたモニタリングを含む。）を実施した際の当局からの質問、指摘、要請や、当局からの指示で作成・提出した資料、その他当局と被検査金融機関の役職員等との間のやりとりの内容のほか立入検査があった事実等をいう。なお、当局に提出した資料であっても、立入検査とは無関係に金融機関において作成したものは含まれない

（注２）ここでいう「第三者」には、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある銀行法第２条に規定する銀行又は銀行持株会社、あるいは保険業法第２条に規定する保険会社又は保険持株会社は含まれない。

また、被検査金融機関が銀行又は保険会社の場合は、上記に加え、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある親会社及び海外本店等（外資系金融機関の場合）も「第三者」には含まれない。

ただし、上記の「第三者」に含まれない持株会社等は、事前に所定の様式の「承諾書」を当局に提出する必要がある。

なお、当該「承諾書」は、被検査金融機関の持株会社等が交代する等、経営管理体制等に変更が無い限り、再度の提出は要しない。

５．その他

（１）共管金融機関に対する取扱い

共管金融機関に対する検査権限を有する他の省庁、都道府県の検査実施部門、預金保険機構及び証券取引等監視委員会（以下「他省庁等」という。）と同時に検査を実施する際には、本基本手続の趣旨を踏まえつつ、他省庁等と協議の上、別途の対応が可能である。

（２）証券取引等監視委員会との連携

被検査金融機関が、複数の業態の金融機関を含む金融関連グループに属している場合等においては、これらグループ全体の統合的なリスク管理の状況を的確かつ効率的に検証する観点等から、証券取引等監視委員会との間で、同時検査の実施も含め必要な連携を行う。

（３）日本銀行等との連携

立入検査等の実施に当たっては、日本銀行等が実施する考査等との間で、適切な連携の確保に十分考慮する。

（４）立入検査の実施に支障を及ぼす場合の対応

本基本手続において示した基本的な手続等は、被検査金融機関の理解と協力を前提として定められていることを十分に認識したうえで、なお適正な検査に著しく支障を及ぼす場合においては、役員等への改善を求めるなど、別途の対応が求められる。

（別紙１－２）

重要事項一覧

「立入検査の基本的手続（以下、「本基本手続」という。)」の「１.（４）①」に定める重要事項を以下のとおり定める。

１. 基本的な説明事項

（１）立入検査の根拠（法令根拠、検査命令書等）

（２）立入開始日、検査官名簿、主な検証範囲（検査基準日も含む）

２. 立入検査開始までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）調整する事項

（１）事前に提出を求める資料等の記載内容、提出期限、提出方法、資料作成に当たっての留意事項等

（２）円滑な立入検査を実施する観点から金融機関側に準備を要請する事項

（３）検査通知後における自然災害発生等の場合の対応

（４）被検査金融機関からの要望

（５）立入検査期間中の被検査金融機関との意思疎通の方法（本基本手続における「２.（３）（４）（５）並びに（８）の①、④」等を参照のこと）

３. 立入検査における留意事項（役職員に周知を依頼する事項）

（１）本基本手続の内容

（２）検査関係情報、検査結果通知書等の内容の取扱い上の注意（本基本手続における「４.（４)」を参照のこと）

（３）立入検査状況の経営陣への的確な報告

（４）その他主任検査官が適切と判断する留意事項

４. 各種制度に関する説明事項

外部監査人との意見交換（外部監査人の金融機関に対する守秘義務解除の合意に係る依頼を含む）